

**Contrato para la Prestación de Servicios de Comunicaciones y Servicios Conexos
Celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y El Cliente**

No. Contrato _____

GL-V13-2023

SME

INFORMACIÓN DEL CLIENTE			
Cliente:	Representante legal/Apoderado:	Dirección:	
NIT:	C.C.:	Teléfono:	
		Ciudad:	
INFORMACIÓN DEL OPERADOR			
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC	Transversal 60 No. 114 A -55	NIT: 830.122.566-1	Bogotá D.C.

Cláusula 1a.- OBJETO: El objeto del presente contrato es la prestación de Servicios de Comunicaciones y Servicios Conexos por parte del **OPERADOR** al **CLIENTE**, de conformidad con las condiciones establecidas en este Contrato; las Condiciones Específicas del Servicio (en adelante CES); la Solicitud de Servicio -FUN- (Formato Único de Novedades) y demás documentos, así como las normas legales vigentes que le sean aplicables. En los CES se establecen las condiciones particulares en las que el **OPERADOR** prestará el respectivo Servicio al **CLIENTE**, los cuales se encuentran publicados y a disposición del **CLIENTE** en el sitio web <https://www.movistar.co/web/empresas/ces>. Con la firma del presente documento por parte del **CLIENTE**, este último declara que conoce los CES, los entiende y acepta cumplir. Al presente contrato no le es aplicable el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, ni el Régimen de Calidad, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 2.1.1.1 y en el artículo 5.1.1.1. de la Resolución 5050 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o normas que la modifiquen, por haberse acordado entre las partes la totalidad de las condiciones contractuales.

Cláusula 2a.- OBLIGACIONES: **2.1.-** El **OPERADOR** se obliga a: **2.1.1.-** Instalar el servicio siempre que las condiciones técnicas y tecnológicas así lo permitan, y exista disponibilidad técnica. En caso de que no sea viable prestar los servicios contratados, el presente contrato, se dará por terminado sin que haya lugar al reconocimiento o pago de suma alguna por dicho concepto. En todo caso, cuando no resulte viable alguno de los servicios contratados, el presente contrato solo aplicará respecto de los servicios que si sean viables técnicamente. **2.1.2.-** Mantener en buen estado de funcionamiento el servicio contratado por el **CLIENTE** para su efectiva prestación conforme a lo establecido en los respectivos CES. **2.1.3.-** Solucionar los cortes o interferencias que se presenten durante la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en los CES. **2.1.4.-** Atender oportunamente los requerimientos del **CLIENTE** para lograr la prestación del servicio conforme a los procedimientos establecidos en los CES. **2.1.5.-** Responder en caso de que se presenten fallas que afecten la prestación del servicio por causas imputables exclusivamente al **OPERADOR**. Si la falla es imputable al **CLIENTE**, éste deberá pagar los costos de reparación de la falla, en caso de que ésta sea solucionada por el **OPERADOR**. **2.2.-** El **CLIENTE** se obliga a: **2.2.1.-** Hacer uso del servicio prestado por el **OPERADOR**, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, en los CES y las normas legales vigentes. **2.2.2.-** Pagar al **OPERADOR** los valores en la forma determinada en el Contrato y en los respectivos anexos. **2.2.3.-** Responder por el uso y recibo de la información que transmite. El **OPERADOR** no responderá por el acceso de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la

información que recibe y transmite el **CLIENTE** por medio del servicio que le presta el **OPERADOR**. **2.2.4.-** Responder y ejercer todas las acciones necesarias en caso de que existan bienes instalados por el **OPERADOR** para que no sean objeto de embargos o secuestros, resultantes de cualquier proceso judicial o extrajudicial en contra del **CLIENTE**. **2.2.5.-** A utilizar el servicio que prestará el **OPERADOR** para su uso exclusivo, en consecuencia, no podrá comercializarlo sin la autorización previa y expresa del **OPERADOR**. **2.2.6.-** Acceso a Contenidos Ilícitos. El **CLIENTE** deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones. **2.2.7.-** Cumplir con las obligaciones y deberes establecidos en el Contrato, los CES, el FUN y demás documentos que hagan parte integrante del Contrato. **2.2.8.-** El **CLIENTE** declara que conoce y entiende las Políticas de Control de Fraude que se encuentran publicadas en la página <http://bit.ly/ConductasNoAutorizadas> y se obliga a cumplirlas por ser parte integral del presente contrato. **2.2.9.-** Suministrar la información y documentos necesarios tanto para la prestación del servicio como para la cancelación y/o terminación del mismo. **2.2.10.-** Las demás que se deriven del presente Contrato, los CES y de las normas legales vigentes.

Cláusula 3a.- AUTORIZACIÓN: EL **CLIENTE** autoriza al **OPERADOR** para que obtenga y suministre informaciones relativas a aquel y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma autoriza al **OPERADOR** para utilizar sus datos personales en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información,

**Contrato para la Prestación de Servicios de Comunicaciones y Servicios Conexos
Celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y El Cliente**

No. Contrato _____

GL-V13-2023

SME

con fines comerciales o publicitarios propios del **OPERADOR** o de empresas del grupo Telefónica, en Colombia o en el exterior.

Cláusula 4a.- TÉRMINO DE DURACIÓN: El presente Contrato es de duración indefinida y estará vigente desde su perfeccionamiento y hasta que finalice el término de duración del FUN que incorpore el último de los servicios que haya solicitado el **CLIENTE** en desarrollo del presente contrato. Cualquiera de las partes podrá terminarlo, mediante documento escrito, con una antelación no menor a treinta (30) días calendario. Los Servicios tendrán la duración inicialmente pactada para los mismos en el respectivo FUN. Los Servicios se entenderán prorrogados automáticamente en los términos inicialmente pactados. En caso de que cualquiera de las Partes decida no prorrogar todos o alguno de los servicios, deberá informar mediante comunicación escrita a la otra con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario al vencimiento inicial o de alguna de las prórrogas.

Cláusula 5a.- VALOR: El valor del presente Contrato corresponderá a la sumatoria del (los) valor (es) resultante (s) de los diferentes FUN. **PARÁGRAFO 1.- Incremento De Tarifas:** Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente**, que, durante la vigencia del servicio, el **Operador** podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, así: i) siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) acumulado del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales; o ii) si durante la vigencia del contrato y/o sus prórrogas el **Proveedor** de productos y/o servicios llegara a incrementar las tarifas de dichos productos y/o servicios el Operador podrá incrementar al cliente dichas tarifas en la misma proporción; o iii) incrementos en tasas cambiarias de Dólares de los Estados Unidos de América; en todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar. **Parágrafo 2 – Tarifas en USD:** En caso de que se llegaren a pactar tarifas en Dólares de los Estados Unidos de América, la factura se liquidará en pesos colombianos de acuerdo con el valor de la TRM del respectivo corte de facturación así: a) Corte 30, TRM del último día del mes; b) Corte anticipado, TRM del primer día del mes; c) Corte 10 y 20 de cada mes, TRM del día de la emisión de la factura. En todo caso en la factura se verá reflejada la TRM utilizada, según las condiciones anteriormente señaladas.

Cláusula 6a.- FORMA DE PAGO: El valor de los servicios se pagará previa presentación de la factura mensual por parte del **OPERADOR** dentro del mes siguiente a la prestación del mismo. Cuando el **CLIENTE** no pague la factura en la fecha indicada en la misma, éste deberá pagar el valor no pagado más los intereses de mora causados sobre dicho valor, calculados a la tasa máxima moratoria certificada por la Superintendencia Financiera para ese mes, los cuales serán cobrados en la siguiente factura. Para todos los efectos legales se entiende que la factura presta mérito ejecutivo. El **OPERADOR** podrá suspender de manera unilateral el servicio cuando el **CLIENTE** no efectúe el pago de sus obligaciones dinerarias dentro del término establecido en la factura. Transcurrido un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la suspensión; el **OPERADOR** podrá dar por terminado el Contrato y cobrar las sumas descritas en la cláusula referente a Terminación Anticipada del presente Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que le correspondan de conformidad con la ley. **PARÁGRAFO 1.- FACTURA DIGITAL: factura digital:** Factura Digital es un servicio que permite a los **Clientes** acceder en forma virtual al estado de cuenta que proviene de la información que reposa en la facturación electrónica (XML), donde se podrá consultar igualmente la representación gráfica de la factura electrónica, este servicio es un estado de cuenta y no corresponde a una factura electrónica. Las Partes reconocen que la entrega de la facturación electrónica mensual de los servicios adquiridos por medio del

presente contrato, se realizará por el correo electrónico informado por el **Cliente** en cumplimiento de la normatividad vigente.

Parágrafo Segundo. - características del servicio de factura digital: 1. El **Cliente** no necesita imprimir su factura para realizar su pago; 2. El no recibo de la factura, no exime al **Cliente** del pago por los servicios prestados. 3. A través de la línea de atención al cliente se pueden solicitar los datos necesarios para el pago de la factura.

Cláusula 7a.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: En caso de incumplimiento de cualquiera de las Partes de las obligaciones contraídas y descritas en este documento, los CES, así como en el FUN, salvo por las causas que de acuerdo con la ley eximen de responsabilidad, la Parte cumplida tendrá derecho a dar por terminado el presente contrato. En este evento, la Parte cumplida comunicará por escrito a la otra su decisión y podrá exigirle la indemnización por los daños y perjuicios que el incumplimiento le llegare a ocasionar sin necesidad de reconvencción judicial, ni constitución en mora según sea el caso.

Cláusula 8a.- LIMITE A LA RESPONSABILIDAD: La responsabilidad de cualquiera de las Partes por concepto de daños y perjuicios efectivamente causados y penalidades, en su conjunto, está limitada al pago de un monto máximo equivalente a los últimos tres (3) cargos mensuales pagados por el **CLIENTE** al **OPERADOR**, contados a partir de la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir el evento de incumplimiento que generó el daño o perjuicio que deba ser reparado. Las partes no responderán por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa e inmediata de sus incumplimientos, ni serán responsables por reclamaciones por concepto de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros.

Cláusula 9a.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: En caso de diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato y todos sus anexos, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo. Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento. Si la cuantía de la disputa o controversia es igual o superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el Tribunal estará integrado por tres árbitros; de lo contrario, se acudirá a un solo árbitro. Si las Partes no se ponen de acuerdo lo(s) designará(n) la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se registrará por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro.

Cláusula 10a.- CESIÓN: El **CLIENTE** no podrá ceder, total o parcialmente, el presente contrato, el FUN y sus CES, sin la autorización previa y expresa del **OPERADOR**.

Cláusula 11a.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD: Tanto el presente contrato como toda información, que se entreguen las Partes, durante la negociación y ejecución del mismo, será de carácter confidencial, salvo que sea calificada como pública por la parte que la entrega, en los términos de la ley. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer, negociar y mantener el servicio contratado, quedándole prohibido a la parte que recibe la información compartirla con terceros. No se considera violación de la confidencialidad, entre otros: **11.1.-** Cuando la información suministrada deba ser entregada por orden

**Contrato para la Prestación de Servicios de Comunicaciones y Servicios Conexos
Celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y El Cliente**

No. Contrato _____

GL-V13-2023

SME

de autoridad competente, en cuyo caso, deberá dejarse constancia expresa que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. **11.2.-** Cuando la información sea de conocimiento público por causas no imputables a la parte receptora de la información. La violación de la confidencialidad previamente demostrada y declarada por autoridad competente dará lugar a la indemnización correspondiente.

Cláusula 12a.- PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN: Toda propiedad industrial, intelectual, artística, y/o científica, incluyendo, pero sin limitarse a derechos, marcas, patentes, derechos de autor, invenciones y/o secretos industriales, en adelante Derechos de Propiedad Intelectual, se mantendrá de forma exclusiva en cabeza de cada parte, según corresponda. En consecuencia, ninguna de las partes bajo el presente contrato obtiene bajo ningún título, incluyendo, pero sin limitarse a, concesión, uso, usufructo, licencia, depósito, préstamo, alquiler ni propiedad alguna sobre los Derechos de Propiedad Intelectual. La entrega de Información (confidencial o no) no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas comerciales, patentes, derechos de autor o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual.

Cláusula 13a.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Adicional a la decisión unilateral de cualquiera de las Partes, el presente contrato podrá darse por terminado por las demás causas establecidas en el presente contrato, en los demás documentos que lo integran y en las normas legales vigentes. **PARÁGRAFO.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DE SERVICIOS:** Si el **CLIENTE** da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN o da lugar a que el **OPERADOR** termine el contrato y/o alguno de los servicios, por incumplimiento del **CLIENTE**, este último deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto que faltare del valor total de los servicios negociados entre las partes (usados o no) en el caso que aplique, de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor a pagar por cada línea o servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada. Si el **CLIENTE** cancela la solicitud de uno o varios servicios que se encuentren en instalación, éste deberá pagar los montos en los que incurrió el **OPERADOR**.

Cláusula 14a.- ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: El **CLIENTE** declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El **CLIENTE** o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina el **OPERADOR** y que puedan ser consultadas por éste; (iii) en desarrollo de su objeto social no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier

otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente al **OPERADOR** y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de infringir cualquiera de las anteriores declaraciones. El **CLIENTE** se obliga con el **OPERADOR** a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite el **OPERADOR**, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta al **OPERADOR** para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el **CLIENTE**.

Cláusula 15a.- MODIFICACIONES ESCRITAS: El presente Contrato, el FUN y los CES, sólo podrán modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes, sin dicha formalidad se reputarán inexistentes.

Cláusula 16a.- PAGARÉ EN BLANCO: De manera simultánea a la firma del presente documento y en caso de ser necesario, el **CLIENTE** deberá suscribir un pagaré a favor del **OPERADOR** con su respectiva Carta de Instrucciones. Los espacios en blanco del pagaré serán llenados por el **OPERADOR** de acuerdo con la carta de instrucciones y de conformidad con el artículo 622 del Código de Comercio.

Cláusula 17a.- VALIDEZ DE LA FIRMA ELECTRÓNICA: Las Partes reconocen, aceptan y acuerdan que el presente Contrato podrá ser firmado por el **CLIENTE** mediante firma electrónica o con firma manuscrita enviado vía correo electrónico (formato PDF), y tendrá la misma validez y efectos jurídicos de la firma manuscrita. Las Partes declaran que, en caso de litigio, los registros de los mensajes de Intercambio Electrónico de Datos que se hayan intercambiado serán admisibles con valor probatorio, ante los tribunales y constituirán plena prueba de los hechos que en ellos figuran, salvo que se aporte prueba en contrario. **PARÁGRAFO.- FIRMA DEL CLIENTE:** En señal de que las partes libremente han pactado todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del negocio que se celebra a través del presente Contrato y los documentos que lo integran, las mismas acuerdan además que el presente instrumento se perfecciona tan solo con la firma del **CLIENTE**.

Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C. a los _____ días del mes de _____ del año _____, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

POR EL CLIENTE,

Firma: _____
Nombre: _____
Representante Legal / Apoderado