

CONDICIONES EN LAS QUE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (TELEFONICA) PRESTA SERVICIOS FIJOS

1. Los servicios se pagarán en forma vencida o anticipada según lo disponga **Telefónica**. El periodo de facturación será de un (1) mes calendario y su vencimiento será el señalado en la primera factura; **Telefónica** podrá modificar tal vencimiento sin previo aviso. El pago se podrá hacer por los medios que las normas vigentes y la tecnología permitan y sean adoptados por **Telefónica**.
2. Los valores recibidos de parte del usuario serán imputados en el siguiente orden: i) al pago de los servicios de telecomunicaciones; ii) al pago del equipo incluido en la factura; iii) a otros conceptos. Los mayores pagos serán imputados a cuotas del equipo facturado
3. **Telefónica** podrá ofrecer servicios de telecomunicaciones empaquetados, en cuyo caso el usuario entiende que el empaquetamiento implica unas condiciones y descuentos que se modifican si solicita la modificación del paquete adquirido; y que, si por alguna razón no es posible prestar la totalidad de los servicios empaquetados, deberá escoger si continúa con los servicios que se puedan prestar a las tarifas que señale **Telefónica**, o terminar el contrato.
4. La prestación de los servicios, productos y aplicaciones puede estar sujeta a contratos con terceros; y a que se presenten las condiciones técnicas y económicas que permitan su prestación, por lo que su disponibilidad dependerá de que a su vez **Telefónica** tenga las autorizaciones correspondientes y de que se cuente con la posibilidad técnico económica para su prestación. La oferta de televisión no es caracterizada.
5. Los servicios, productos y aplicaciones podrán ser modificados, sustituidos o eliminados por razones de evolución tecnológica.
6. En la oferta pueden incluirse productos, servicios y aplicaciones sin costo. En estos casos su disponibilidad está sujeta a retiro, cambio o modificaciones que **Telefónica** comunicará previamente.
7. En caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de la línea 123
8. **Telefónica** podrá: **i)** efectuar y solicitar a terceros operadores de servicios de comunicaciones, la suspensión, corte o limitación de cualquiera de los servicios contratados, cuando el Usuario cause daños o utilice indebidamente la red o el servicio. **ii)** inspeccionar, verificar y en general, ejercer las medidas tendientes a verificar los métodos de comunicación no autorizados al usuario que suscribió el servicio o Usuario, respecto de los servicios contratados y de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad inherente a éste que presta **Telefónica** cuando la circunstancia lo amerite. **iii)** Suspender y/o terminar el contrato cuando no se logre la verificación o comprobación de los datos del **Usuario**.
9. La factura y el contrato prestan mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en ellos.
10. En caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, tenemos diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual, consiste en instalar puntos de recolección de equipos en los centros de experiencia y en contratar a una empresa especializada en la gestión de desechos electrónicos, con el fin de garantizar que estos equipos tengan adecuado manejo y sea posible la reutilización de algunas de sus partes en otras industrias, estos residuos son separados y exportados para su correcta disposición
11. **Telefónica** podrá evaluar la capacidad económica del **Usuario** y asignarle un cupo o límite de consumo contra el cual podrá utilizar el servicio o adquirir equipos en **Telefónica**. El **Usuario** en todo caso, cancelará los valores de cualquier consumo efectuado excediendo el límite de endeudamiento. En el evento en que el **Usuario** haya utilizado íntegramente su límite de endeudamiento, **Telefónica** podrá suspender el servicio indefinidamente mientras el **Usuario** paga o garantiza a satisfacción de **Telefónica** las sumas adeudadas.
12. En el evento de adquirir el seguro de terminales, deberá cumplir con las condiciones del contrato de seguros.
13. En el evento de haber aceptado expresamente el servicio de entrega de factura por medio electrónico, el **Usuario que suscribió el servicio** autoriza a **Telefónica** para la expedición, envío y recepción por medio electrónico de las facturas y las notas crédito o débito correspondientes a la venta inicial, a los conceptos facturados por anticipado, y a los demás servicios de telecomunicaciones, especiales, complementarios y suplementarios, y para que sean suministrados y entregados en línea a través de la página web de **Telefónica**. El **Usuario que suscribió el servicio** conoce y acepta que los documentos serán cargados por **Telefónica** en su página web con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, de acuerdo con su corte de facturación. Se entienden enviados y recibidos los

documentos por parte del **Usuario que suscribió el servicio**, en la fecha en que **Telefónica** los cargue en su página Web, independientemente de la fecha en que el **Usuario que suscribió el servicio** ingrese a la página Web. El **Usuario que suscribió el servicio** se obliga a cumplir con los requisitos que para el efecto fijan las normas sobre la materia. En el evento que se presenten problemas de operación en el sistema que impidan la publicación de los documentos, estos serán enviados al correo electrónico reportado por el Usuario que suscribió el servicio. La expedición, envío y recepción por medio electrónico de los documentos, se dejará de realizar en caso de terminación del contrato de servicios. En el evento que el usuario no reciba la factura física si es así como ha solicitado recibirla, o se presenten problemas de operación en el sistema que impidan el envío y/o la publicación de la factura enviada por medio electrónico, el usuario no queda exonerado de su pago oportuno, debiendo solicitar un duplicado a Telefónica.

14. El servicio se presta en las condiciones establecidas en los respectivos títulos habilitantes, y puede verse afectado por diferentes aspectos que no son atribuibles a Telefónica tales como fallas de energía en la acometida del usuario, características del equipo y software utilizado, virus, fallas en el equipo o en la red interna del usuario, o conexión a través de WiFi, etc. En algunas localidades dependiendo de la tecnología disponible, para conectarse al servicio de internet fijo el suscriptor debe contar con el servicio de telefonía básica. Las velocidades de bajada y de subida ofrecidas son aproximadas y son las que señale Telefónica según el plan contratado.
15. En los contratos celebrados por métodos no tradicionales o a distancia el usuario tiene derecho a retractarse de adquirir el bien adquirido dentro de los 5 días hábiles siguientes a su entrega; o de la adquisición de los servicios siempre que no haya empezado a hacer uso de ellos, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato. También tiene derecho a la reversión del pago en los términos señalados en el decreto 587 de 2016, o normas que lo modifiquen o sustituyan.
16. Cuando la velocidad de descarga sea de 25 Mbps o más y la velocidad de carga sea de 5Mbps o más, el servicio se considera de banda ancha, a menos que la regulación adopte una definición diferente, la cual prevalecerá. En los planes y paquetes de datos definidos por capacidad después de alcanzar la capacidad contratada en el plan, se suspenderá el servicio de navegación, pero Telefónica podrá permitir que el usuario continúe navegando a la velocidad y en las condiciones que ella defina, en cuyo caso al iniciar el siguiente periodo se restablecerá la velocidad correspondiente al plan.
17. Para la prestación del servicio de telefonía básica y televisión sobre tecnología bajo protocolos de internet (Voz IP, IPTV), se requiere que **Telefónica** instale acceso de internet fijo.
18. Cuando los servicios se presten por un mismo medio de transmisión, las tarifas de conexión de los servicios serán incrementales unas respecto de las otras, en caso de empaquetamiento se suman y se paga en la primera factura. En su lugar el suscriptor puede pactar cláusula de permanencia mínima por el valor que **Telefónica** descuenta.
19. Los equipos o elementos para el servicio de Internet y televisión que se prestan a través de fibra óptica, se entregarán en Comodato con todos sus componentes (Cables, conectores, etc). Los equipos de cobre y otros elementos que se utilizan para el servicio de Internet así como los demás equipos y/o accesorios para la televisión satelital, se entregarán en Asignación Modal con todos sus componentes (Cables, conectores, etc). El cliente deberá entregarlos a la terminación del contrato en la forma establecida por la regulación. De no hacerlo pagará su valor comercial.
20. La relación entre Telefónica y el **Usuario que suscribió el servicio** se condiciona a que **Telefónica** le informe que existe disponibilidad técnica para su prestación.