



UNE EPM
TELECOMUNICACIONES S.A. (en
adelante Tigo)
Carrera 48 N° 20 45
Medellín.
018000 42 22 22
www.tigo.com.co

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y UNE TELCO, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia indefinida, contada a partir del momento de instalación del servicio. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía fija Internet fijo Televisión

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Descuentos aplicables detallados en su factura.

Aplican Términos y Condiciones en www.tigo.com.co

Planes de Internet desde 25MB (Megas) son Banda Ancha

Valor total

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) Suministrar información verdadera;
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
- 7) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR;
- 8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:

<https://www.tigo.com.co/nuestra-compania/regimen-de-proteccion-al-usuario/indicadores>

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día *A de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

* Espacio diligenciado por el usuario

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión	\$				
Fecha de inicio de la permanencia mínima					
Fecha de finalización de la permanencia mínima					
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$	\$	\$	\$	\$	\$
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$	\$	\$	\$	\$	\$

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

Fecha inicio del plazo y fecha corte de facturación (*A) se informan luego de la instalación. N° contrato y detalle de permanencia indicados en su factura. La imposibilidad técnica da lugar a terminar el contrato. TIGO fijará y reajustará las tarifas de los servicios en cualquier tiempo, sin exceder anualmente 1 SDMLV y sin que el cómputo total de los ajustes supere dicho valor dentro del año. TIGO entrega los equipos incluidos en los planes de TV en calidad de comodato; para la prestación de servicios podrá entregar otros equipos en comodato, arrendamiento y/o cualquier otro tipo de tenencia. Devolución de equipos: Usted deberá atender la cita programada en el lugar de instalación, también puede entregarlos en los sitios designados por nosotros, si Usted incumple y no se logra la restitución se cobrará el valor comercial de estos o se podrá seguir cobrando el canon de arrendamiento. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a TIGO en las 48 horas siguientes al hecho, con la copia de la denuncia por hurto. Ante la no devolución, deberá pagar a TIGO, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por TIGO. Si la cláusula de permanencia mínima está en blanco, no aplica ya que no fue pactada. Si no se contrató telefonía, la cláusula larga distancia no aplica. El no pago oportuno o inconsistencias en la información dan pie a suspensión. En caso de mora Usted reconocerá y pagará a TIGO intereses liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, así como costos de cobranza judicial y extrajudicial. TIGO podrá terminar el contrato por el incumplimiento del Usuario de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales, además por el Vencimiento del plazo, cualquier forma de comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o negociación de servicios, derechos o uso de la red y/o reportes en SARLAFT. La terminación no exime al Suscriptor de la cancelación de obligaciones causadas. TIGO podrá negar el servicio o suspenderlo si Usted figura como deudor moroso de TIGO. El contrato y las facturas prestan mérito ejecutivo.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co



CARRERA 48 # 20 - 45, MEDELLÍN
018000 42 22 22
WWW.TIGO.COM.CO

ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES SERVICIOS FIJOS

Contrato N°

1. AUTORIZACIÓN ENVÍO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Usted podrá elegir el medio a través del cual recibirá la información del servicio. Desea Usted, recibirla por medio electrónico . En caso de no elegir ninguna casilla, será enviada a través de medios electrónicos (artículo

2.1.1.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016)

2. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a Colombia Móvil S.A. E.S.P. en adelante CM, su matriz y filiales o a la entidad que sea acreedora de las obligaciones a mi cargo, para que frente a cualquier fuente de información o centrales de riesgo pueda:

(I) Consultar, solicitar y conservar la información sobre mi desempeño como deudor, capacidad de pago y valorar el riesgo con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en CM. (II) Reportar, actualizar, y suministrar, información sobre el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones derivadas de esta relación contractual.

3. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Yo, declaro dar mi consentimiento previo, expreso e informado a Colombia Móvil S.A. E.S.P., UNE EPM Telecomunicaciones S.A, Edatel S.A. en adelante Las Compañías, para el tratamiento de mis datos personales, incluidas mi foto y huella de acuerdo a las finalidades expuestas continuación y a lo dispuesto la Ley 1581 de 2012 y demás normas en la materia .

3.1. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Las compañías en su condición de responsables del tratamiento podrán tratar, recolectar, utilizar, almacenar, procesar, suministrar, compartir transferir y/o transmitir nacional o internacionalmente a las empresas del grupo empresarial, así como a terceros y en general, usar mi información personal para: (i) La adecuada prestación, soporte y mantenimiento de los servicios contratados y atenderme en los canales de atención (Interacciones). (ii) Contactarme, entregarme, ofrecerme, venderme y/o gestionarme productos, servicios y/o soluciones y enviarme mensajes promocionales y publicidad, impresos o por medios telefónicos y/o electrónicos y/o digitales, tales como SMS, whatsapp y/o correo electrónico (propios y de terceros) (iii) incluir mis datos en el directorio telefónico (iv) Dar respuestas a autoridades y organismos de control (v) Utilizar la información suministrada o producida a través de los canales digitales de las compañías, (vi) Participar en concursos, rifas, juegos y sorteos; (vii) Directamente o a través de terceros procesar pagos, recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial de servicios de telecomunicaciones propios y de terceros, (viii) Autenticar y validar correos electrónicos; (ix) Consultar las listas internacionales expedidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y las demás que tengan carácter vinculante para Colombia para verificar que el Titular no está señalado

de tener vínculos con delitos de lavados de activos, financiación del terrorismo y sus delitos fuente. (x) Compartir información con otros operadores de servicios de telecomunicaciones, entidades financieras y terceros necesarios para adelantar campañas o acciones dirigidas a la prevención de fraude con el fin de proteger los bienes y recursos de la empresa y nuestros clientes y (xi) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los numerales anteriores.

En todo caso, se entiende que el usuario autoriza a las compañías para realizar el tratamiento de todos los datos necesarios para la debida prestación del servicio.

Los datos biométricos como su foto y huella son datos sensibles y por lo tanto no está obligado a autorizar su tratamiento, la finalidad de estos datos es la identificación y validación de identidad del titular para evitar fraudes en los procesos de venta o postventa al interior de la compañía.

3.2. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

(i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados, objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que Las Compañías han incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente (vi) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado al uso de sus datos personales (vii) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

3.3. DATOS DE LAS COMPAÑÍAS

Colombia Móvil S.A. E.S.P., tiene como domicilio principal la ciudad de Bogotá en la Calle 127A #53A-45, Torre II, Piso 5, UNE EPM Telecomunicaciones tiene domicilio principal en Medellín, dirección Carrera 48 # 20 – 45; Edatel S.A. Carrera 48 # 20 – 45 Medellín.

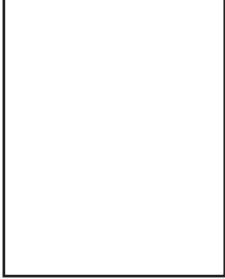
La política de tratamiento de los datos, así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en nuestra página web www.tigo.com.co, www.edatel.com.co

4. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios 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 acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

5. DERECHOS DE AUTOR

UNE TELCO, en calidad de operador habilitado para la prestación del servicio de televisión por suscripción, es responsable del licenciamiento de los derechos de autor y conexos en la emisión de la señal del servicio de televisión por suscripción y de los contenidos audiovisuales. El suscriptor y/o usuario será responsable por los derechos de autor y conexos y cualquier otro que se genere por la ejecución pública de obras protegidas. Así mismo, por el uso que se haga de grabaciones o por la colocación de pantallas en un sitio abierto al público, tales como, en un establecimiento de comercio o por su uso en clínicas, hospitales, hoteles y similares. Así mismo, usted se abstendrá de incurrir en conductas que atenten contra la propiedad intelectual relacionada con la programación, el software del equipo, de las tarjetas y cualquier otro elemento o conducta relacionada directa o indirectamente con el servicio de televisión por suscripción. La infracción de estas prohibiciones será causal de terminación del presente contrato en virtud del incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor/usuario y sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

Firma del Titular o Representante Legal:	

Firma del Suscriptor	Foto Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:

NÚMERO DOCUMENTO:

FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

