



Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.
NIT 899.999.115-8. Cra. 8 #20-56. Bogotá, D.C. Colombia.



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y ETB S.A. ESP, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____. 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

1PLAY 2PLAY 3PLAY

INTERNET	TELEFONÍA	TELEVISIÓN	
VELOCIDAD	LOCAL	<input type="checkbox"/> BRONZE	<input type="checkbox"/> LITE
_____ MEGAS	ILIMITADA	<input type="checkbox"/> SILVER	<input type="checkbox"/> GOLD

OFERTA

Valores IVA incluido.

OBSERVACIONES

VALOR DEL PLAN		
ADICIONALES INTERNET	CANTIDAD	VALOR
<input type="checkbox"/> IP FIJA		
ADICIONALES TELEFONÍA		
<input type="checkbox"/> LARGA DISTANCIA		
<input type="checkbox"/> SUPLEMENTARIOS		
<input type="checkbox"/> LÍNEAS PBX		
<input type="checkbox"/> LÍNEA ADICIONAL		
ADICIONALES TELEVISIÓN		
<input type="checkbox"/> GRABAR		
<input type="checkbox"/> RETROCEDER		
<input type="checkbox"/> DECODIFICADORES		
<input type="checkbox"/> PREMIUM		
VALOR TOTAL		

* Espacio diligenciado por el usuario

NRO. SERIAL

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

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.etb.com/indicadoresdecalidad

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 ___ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente período 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.

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: página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

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.

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 por 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 está 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: Servicio individual: \$18.000, Plan Dúo: \$26.000, Plan Trío: \$29.000; valores con IVA incluido.

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.

El usuario acepta las siguientes condiciones: **1.** Enviaremos su factura al correo electrónico registrado en este contrato. Si quiere recibirla física, puede solicitarla en nuestros medios de atención. **2.** Debe informarnos sobre daños en las instalaciones, infraestructura y/o conexiones fraudulentas. Debe garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas y responderá hasta por culpa leve por anomalía, fraude o adulteración en estas. **3.** Los equipos instalados por ETB en el predio para prestar los servicios se entregan en comodato; el usuario responderá por pérdida, daño o deterioro de estos y debe devolverlos en buen estado cuando termine el contrato, de lo contrario deberá pagarlos. Consulte la política de devolución de equipos en etb.com. **4.** Este contrato y las facturas constituirán título ejecutivo. **5.** Para cambiar de plan debe estar al día con ETB. Si cambia de plan perderá los beneficios y/o promociones del plan anterior. **6.** Los planes de TV son generales, no caracterizados; ETB puede modificar la parrilla de canales en cualquier momento, sin previo aviso. **7.** Tarifas: el incremento máximo anual será del IPC del año anterior más 30 puntos porcentuales sobre la tarifa vigente. **8.** La señal WiFi permite la conexión inalámbrica a internet (sin cables entre el módem y el dispositivo de navegación). La velocidad de navegación por WiFi podrá ser menor que la velocidad contratada. Consulte los factores que limitan la velocidad WiFi y las recomendaciones para optimizarla en etb.com/mejorainternet/. **9.** ETB puede terminar su contrato sin requerimientos o declaración judicial, entre otras por: a) Incumplimiento de sus obligaciones contractuales, legales o regulatorias; b) Vencimiento de la vigencia del contrato; c) Fraude; d) Inclusión del usuario en las listas restrictivas y/o incurrir en situaciones tipificadas por el SARLAFT (lavado de activos y financiación del terrorismo); e) Adulteración del servicio, equipos o la red de ETB; f) incumplimiento de políticas de uso adecuado de los servicios publicadas en etb.com; g) Comercialización, distribución, reventa, Call back, bypass de servicios; h) Llamadas falsas a los servicios de emergencias. **10.** La terminación del contrato no lo exime de pagar las obligaciones causadas.

Nombre asesor: _____

Código asesor: _____

FIRMA

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

NOMBRE

CC/CE

FECHA

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



Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá.
NIT 899.999.115-8. Cra. 8 #20-56. Bogotá, D.C. Colombia.



ANEXO-CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA

El USUARIO deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001: Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. 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. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 8. DEBERES. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. 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. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. 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. Así mismo, tal como lo dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte ETB se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO 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 USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina ETB y que puedan ser consultadas por ésta; (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 a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con ETB 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 ETB, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a ETB para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el USUARIO.

NRO. SERIAL

AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que lo modifica, complementa o adiciona; el USUARIO autoriza expresamente a ETB a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza SI ___ NO ___ a ETB, a utilizar sus datos personales con la finalidad de: I) Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, promociones, ofertas; II) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos; III) Evaluar la calidad del o los servicios, IV) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; V) Participar en programas de lealtad con beneficios; VI) Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo; VII) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con ETB; VIII) Las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En cuyo caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Adicionalmente le informamos que usted puede consultar la política de tratamiento de datos personales en www.etb.com.

FIRMA	
Aceptación autorización tratamiento de datos personales mediante firma o cualquier otro medio válido	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA

AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL CLIENTE A CENTRALES DE RIESGO

El USUARIO autoriza de manera irrevocable a ETB, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con ETB, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con ETB o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con ETB o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

FIRMA	
Aceptación autorización reporte centrales de riesgo mediante firma o cualquier otro medio válido	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA