



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



## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

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 momento de su activación.

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 móvil  Internet  Mensajes de texto (SMS)

Otros Servicios \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

### CONDICIONES COMERCIALES

Contrata la línea como:  Persona  Negocios

Modalidad contratada:  Control  Abierto

VOZ, INTERNET MÓVIL Y SMS - Condiciones del Plan.  
Descripción:

NOMBRE DEL PLAN	NÚMERO DE LA SIM	MIN	GB	SMS	CANTIDAD LÍNEAS	VALOR
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
						\$
Valor del minuto o segundo adicional (Si aplica)						\$
Valor del SMS adicional (Si aplica)						\$
Valor del MB adicional (Si aplica)						\$

\* Espacio diligenciado por el usuario

NRO. SERIAL

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET

NOMBRE

D.IDENTIDAD

E-MAIL

DIRECCIÓN

MUNICIPIO

LÍNEA DE CONTACTO

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) suministrar información verdadera;
- 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios;
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil;
- 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida;
- 6) usar equipos homologados;
- 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

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, la SIM o de los servicios.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos o segundos que recibirá por las llamadas caídas. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.etb.com/indicadoresdecalidad](http://www.etb.com/indicadoresdecalidad)

### ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: [www.etb.com/coberturaycalidad](http://www.etb.com/coberturaycalidad)

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

### 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.

### SUSPENSIÓN

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de **2** meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos **3** días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención, mínimo **3** días hábiles antes del corte de facturación, es decir, 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.

## 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 un mes para informar su pago y 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.

FIRMA	
Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA

## CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a ésta. Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

<http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

## PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite, que se demora máximo **3** días.

## LARGA DISTANCIA MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN

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.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE SER  
REGISTRADO CON SU OPERADOR

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

**1** Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas.

**2** Presente cualquier queja, petición 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** Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros 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 la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

El usuario acepta las siguientes condiciones de la prestación del servicio ETB: 1. El servicio de Roaming Internacional no está disponible. 2. Tarifas: el incremento máximo anual será de hasta el IPC del año anterior más 30 puntos porcentuales. 3. Cobro reconexión: en caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión. 4. Terminación y/o suspensión: sin requerimientos y declaración judicial, por: a) Incumplimiento de las obligaciones contractuales, legales o regulatorias; en especial por el retardo en el pago oportuno; b) Vencimiento del plazo de vigencia del contrato o del plan de servicio; 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 ofrecidos en etb.com; g) Comercialización, distribución, reventa, Call back, bypass de servicios; h) Realización de llamadas falsas a los servicios de emergencias. 5. La terminación del contrato no exime al suscriptor de la cancelación de las obligaciones causadas, incluidas las multas o sanciones cuando a ello haya lugar. Las condiciones contractuales contenidas en este contrato puede consultarlas en la página de internet [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co)

## SOLICITUD PORTABILIDAD

Operador donante: \_\_\_\_\_

Nro. Línea: \_\_\_\_\_

Fecha deseada para portar: \_\_\_\_\_

## PUNTO DE VENTA

Código punto: \_\_\_\_\_

Nombre punto: \_\_\_\_\_

Nombre asesor: \_\_\_\_\_

CC/CE: \_\_\_\_\_

CUN 4347- \_\_\_\_\_

Fecha venta: \_\_\_\_\_

FIRMA	
Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
NOMBRE	
CC/CE	FECHA



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



ANEXO - CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Móviles Pospago 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](http://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



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



**ANEXO - DECLARACIÓN DE ÚNICO USUARIO RESPONSABLE DEL USO Y PROPIETARIO DE EL(LOS) EQUIPO(S) TERMINAL(ES) MÓVIL(ES)**

No. línea móvil nueva y/o portada \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con un tipo de documento de identidad \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, expedida en (ciudad, país) \_\_\_\_\_, declaro bajo la gravedad del juramento, que teniendo en cuenta los artículos 33 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 289 de la Ley 599 de 2000, ser único usuario responsable del uso y propietario de el(los) equipo(s) terminal(es) móvil(es):

Marca \_\_\_\_\_, modelo \_\_\_\_\_, identificado(s) con el(los) IMEI(s) \_\_\_\_\_

De igual forma manifiesto, teniendo en cuenta las disposiciones legales, que he adquirido legalmente el equipo terminal móvil descrito arriba (breve descripción de cómo el usuario adquirió el equipo \_\_\_\_\_), así como también, que no tengo conocimiento de que el equipo haya sufrido ninguna manipulación, alteración, modificación y/o remarcación de su IMEI.

Manifiesto conocer las consecuencias que establece la Ley 1453 de 2011 respecto de la manipulación, reprogramación, remarcación o modificación de los terminales móviles, en la que se señala que se incurrirá en prisión de seis (6) a ocho (8) años y multa de seis (6) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Nombre: \_\_\_\_\_

Tipo Documento C.C. \_\_\_\_ C.E. \_\_\_\_ N°: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Fecha de declaración: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del usuario propietario