



Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. NIT 900.548.102-0

## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS



Este contrato explica las condiciones para la prestación de servicios entre usted y **Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S.**, 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 DD / MM / AAAA

### 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

#### DETALLE DEL SERVICIO

PLAN

VELOCIDAD Mbps

CARGO FIJO MES \$

SERVICIO ADICIONAL CARGO FIJO MES

1. \$

2. \$

3. \$

- Valores presentados en pesos colombianos.
- El valor incluye IVA del 19%. Los servicios de usuarios residenciales de estratos 1, 2, 3 se encuentran excluidos.
- Servicio sujeto a viabilidad técnica en el sitio contratado. En caso de no existir viabilidad técnica, el presente contrato se resolverá automáticamente, caso en el cual no se generará pago de indemnización para ninguna de las partes. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Valor total

Número de contrato \_\_\_\_\_

### 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 web: <https://www.aztecomunicaciones.com/content/informacion-importante-usuario/indicadores-calidad-servicio-internet/>

### CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través 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, suspendemos 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.

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

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

\*Espacio diligenciado por el usuario

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son:  
a) Página Web [www.aztecomunicaciones.com](http://www.aztecomunicaciones.com)  
b) Portal de autogestión <https://apps.azteca-comunicaciones.com/PortalAutogestion>  
c) Redes sociales: Facebook Azteca Comunicaciones  
d) Línea telefónica: 018000518387 o 6018770311  
e) Correo electrónico [clientecorporativo@azteca-comunicaciones.com](mailto:clientecorporativo@azteca-comunicaciones.com)  
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 la 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 del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de la finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

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

\*Aplica sólo para servicios de internet fijo.

## 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.

## 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 casos de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

El cargo de reconexión del servicio es de:  
COP \$12.900 incluido IVA.

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.

## ESPACIO PARA LOS OPERADORES

### INSTRUCCIONES ESPECIALES DE PAGO

**CESIÓN DE DERECHOS ECONÓMICOS:** EL OPERADOR (AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA) y el CLIENTE aceptan que los derechos contractuales de contenido crediticio y derechos económicos en favor del OPERADOR bajo el presente contrato (los "Derechos Económicos"), han sido cedidos por parte del OPERADOR de manera irrevocable (la "Cesión") a favor del Fideicomiso Azteca identificado con NIT 830.053.700-6 (el "Patrimonio Autónomo"). Teniendo en cuenta lo anterior, el OPERADOR instruye de manera irrevocable al CLIENTE que debe efectuar todos los pagos y transferencias en virtud del presente contrato exclusivamente en la cuenta 477700038375 de Banco Davivienda S.A., de titularidad de Fiduciaria Davivienda S.A. en calidad de vocera del Patrimonio Autónomo (la "Cuenta de Recaudo"). De igual manera, (i) el Operador no se encuentra facultada para recibir pagos en relación con los Derechos Económicos y, en consecuencia, cualquier pago relativo a los Derechos Económicos que no sea efectuado en la Cuenta de Recaudo, se entenderá por no realizado; y (ii) ni el Operador ni ningún tercero podrán modificar la Cuenta de Recaudo, la Cesión, ni las instrucciones de pago establecidas en la presente Cláusula, salvo que se obtenga instrucción previa y por escrito del Patrimonio Autónomo.

### Autorización factura electrónica

¿Acepta usted el envío de factura por medio electrónico? Si   
No

FIRMA

### RENOVACIÓN E INCREMENTO DE TARIFA

El cliente entiende y acepta que el presente contrato tendrá una renovación automática de servicios por el mismo plazo inicialmente pactado y el valor de dichos servicios podrá ser incrementado por parte del operador durante la prestación de los mismos, siempre y cuando los incrementos sean informados previamente al cliente y no superen la inflación del año inmediatamente anterior más cinco (5) puntos porcentuales.

### INFORMACIÓN DEL EJECUTIVO DE CUENTA

NOMBRE \_\_\_\_\_

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

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA DD/MM/AAAA

Consulte el régimen de protección de usuarios en:  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

## ANEXOS DEL CONTRATO

### AUTORIZACIÓN CONSULTA Y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO

Asimismo, en el marco de lo preceptuado en la Ley 1266 de 2008 y las normas que la reglamentan, EL USUARIO autoriza de manera irrevocable a AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S y sus matrices, filiales y subsidiarias, para que procese, solicite, divulgue, conserve u obtenga de cualquier fuente, y/o reporte a centrales de riesgo o cualquier banco de datos, toda la información referente a persona, nombre, apellido, documento de identificación, comportamiento crediticio y comercial, hábitos de pago, manejo de cuentas y en general, todo lo relacionado con el cumplimiento de créditos y obligaciones dinerarias por parte del usuario. En caso de incumplimiento de las obligaciones que le impone este contrato, autorizo expresamente a AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S y sus matrices, filiales y subsidiarias, para que informen de tal incumplimiento por parte del usuario a cualquier banco de datos e incluya su nombre como moroso y/o con referencias negativa, así como para suministrar información relativa a su persona, a su comportamiento y crédito comercial, y en general el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con las normas vigentes. Los datos personales y financieros podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan.

### PORNOGRAFIA INFANTIL

EL CLIENTE será responsable por el acceso a toda clase de información, que sea obtenida a través de (los) servicio (s) prestado (s) por EL OPERADOR. Por lo anterior, se obliga a cumplir las prohibiciones y deberes existentes en la legislación, referentes a la prevención de la explotación, pornografía y turismo sexual con menores de edad, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, de conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002 en la Ley 1336 de 2009 y demás normatividad que las complete, modifique o adicione. De acuerdo con lo anterior, EL CLIENTE deberá dar cumplimiento a las siguientes prohibiciones y deberes:

**PROHIBICIONES:** Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o vídeos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

**DEBERES:** Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores; Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico con menores de edad; Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; 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.

### COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/FPADM).

Con la firma del presente contrato EL CLIENTE acepta que conoce y se compromete a cumplir las políticas de Ética Empresarial y SAGRILAF con las que cuenta AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S. En tal sentido, cualquier actuación contraria a lo planteado en dichas políticas o en caso de tener conocimiento de cualquier comportamiento de sus vinculados y/o contrapartes que puedan tener relación con los delitos de LA/FT/FPADM, Soborno, Corrupción y/o sus delitos fuente, deberán ser notificados al Oficial de Cumplimiento de la organización de acuerdo a los canales de comunicación previstos para tal fin.

Por lo anterior, las Partes declaran y certifican mediante la firma del presente contrato que el origen de sus recursos e ingresos no provienen, ni son destinados a actividades relacionadas con el LA/FT/FPADM, Soborno, Corrupción y/o cualquier delito fuente de los mencionados. Las Partes manifiestan no encontrarse, al igual que sus empleados, accionistas, asociados, administradores, contratistas y subcontratistas, registradas en las listas restrictivas vinculantes para Colombia, en relación con las actividades ilícitas antedichas y se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar y prevenir que sus relacionados, terceras partes y los recursos de estos se encuentren relacionados y/o provengan de actividades ilícitas, particularmente de los delitos ya mencionados. En todo caso, se tendrá por justa causa para la terminación del Contrato la vinculación de alguna de las Partes y/o sus relacionados en dichas listas, o que hayan sido condenadas por parte de autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; además de la configuración de hechos que objetivamente supongan un alto riesgo legal, reputacional, operativo, de contagio o de cualquier otro tipo para alguna de las Partes, en lo que al LA/FT/FPADM, Soborno y Corrupción o sus delitos fuentes concierne. Las Políticas de Ética Empresarial y SAGRILAF podrán ser consultadas en <https://www.aztecomunicaciones.com/compania/politicas>

### AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las normas que las reglamentan, modifiquen, complementen o sustituyan, para efectos del tratamiento de datos personales, el USUARIO, en calidad de Titular de los datos personales, con la firma del presente contrato, autorizo expresamente a AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S, y sus matrices, filiales y subsidiarias, denominadas conjuntamente como "La Empresa", a procesar, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, actualizar, transferir y/o transmitir dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, mis datos personales y financieros, principalmente para usos relacionados con la prestación del servicio, administrativos, reportes de información a autoridades, soporte de procesos de auditoría internos y externos, comerciales, publicitarios, evaluación de los servicios prestados, registro en bases de datos de La Empresa, fines estadísticos, contacto vía telefónica, remisión de correo físico a las direcciones de contacto, vía redes sociales o por correo electrónico, para atender y dar seguimiento a las solicitudes de servicios y/o productos, trámites y respuestas de PQR's, elaboración y remisión de facturación electrónica y notas crédito derivadas de la prestación de servicios de LA EMPRESA. El Titular de los datos personales puede, en todo momento, solicitar a AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S, como Responsable del Tratamiento, la actualización, modificación, supresión y/o revocatoria de la autorización que ha otorgado para el Tratamiento de los datos personales, mediante la presentación de un reclamo a través del correo electrónico [clientecorporativo@azteca-comunicaciones.com](mailto:clientecorporativo@azteca-comunicaciones.com) o de la línea de atención al cliente Llamada Local +57 14863499 Nacional 01800 518387. Particularmente, el Titular tendrá derecho a: (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. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando, como Titular de los datos, tenga un deber legal o contractual, o cuando la ley habilite a conservar los datos personales y en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de LA EMPRESA. La Política de Tratamiento de Datos podrá ser consultada en la página web [www.aztecomunicaciones.com](http://www.aztecomunicaciones.com)

Aceptación mediante firma o cualquier otro medio válido