



NIT. 891502163-1  
Calle 5 # 5 - 68  
CAM V Etapa  
Popayán - Colombia

## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y EMTel S.A. E.S.P., 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

Nuevo  Migración  Actualización

#### Internet

Megas \_\_\_\_\_ IP Fija  Punto Cableado

Valor \_\_\_\_\_

#### Televisión

Puntos Adicionales TV  Valor c/u \_\_\_\_\_

#### Telefonía

Paga Impuesto Municipal

Asume costos materiales adicionales

Plan tiene promoción Si  No

Cuál \_\_\_\_\_

#### Observaciones:

### Código y Nombre Ejecutivo Comercial de Ventas

\_\_\_\_\_

Valor Total

\* Espacio diligenciado por el usuario

### 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

Contrato N°

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 sus derecho a presentar PQR; 8) Actuar de buena fé. 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:

[www.emtel.net.co/mi-empresa/indicadores-tecnicos-de-calidad](http://www.emtel.net.co/mi-empresa/indicadores-tecnicos-de-calidad)

### 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 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.

### 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1** Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Línea gratuita de **Call Center (602)8222255**, Oficina de Atención al Usuario, **Calle 5 N° 5 – 68**, página web: **www.emtel.com.co**, red social Facebook: **emtel empresa de telecomunicaciones de Popayán**.
- 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 sea por los servicios de telefonía y/o internet, y 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. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

### 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

| Número de meses de terminación anticipada | Valor a pagar por costos de conexión por terminación anticipada de internet | Valor a pagar por costos de conexión por terminación anticipada de telefonía | Valor a pagar por costos de conexión por terminación anticipada de televisión | Valor a pagar por costos de conexión por terminación anticipada de display | Valor a pagar por costos de conexión por terminación anticipada de triplay |
|---|---|--|---|--|--|
| 1   | \$325.420   | \$242.797  | \$219.441   | \$394.024  | \$431.474  |
| 2   | \$298.302   | \$222.564  | \$201.154   | \$361.198  | \$395.518  |
| 3   | \$271.183   | \$202.331  | \$182.868   | \$328.353  | \$359.562  |
| 4   | \$244.065   | \$182.098  | \$164.581   | \$295.518  | \$323.606  |
| 5   | \$216.947   | \$161.865  | \$146.294   | \$262.683  | \$287.649  |
| 6   | \$189.828   | \$141.632  | \$128.007   | \$229.847  | \$251.693  |
| 7   | \$162.710   | \$121.399  | \$109.721   | \$197.012  | \$215.737  |
| 8   | \$135.592   | \$101.165  | \$91.434  | \$164.177  | \$179.781  |
| 9   | \$108.473   | \$80.932   | \$73.147  | \$131.341  | \$143.825  |
| 10  | \$81.355  | \$60.699   | \$54.860  | \$98.506   | \$107.869  |
| 11  | \$54.237  | \$40.466   | \$36.574  | \$65.671   | \$71.912   |
| 12  | \$27.118  | \$20.233   | \$18.287  | \$32.835   | \$35.956   |

### 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: \$ \_\_\_\_\_

**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 personal de EMTEL para realizar actividades de instalaciones, mantenimiento y auditorias, deberá estar identificado. Si tiene dudas comuníquese con la línea de atención al usuario. El suscriptor, como contraprestación pagará las tarifas vigentes de los servicios prestados por EMTEL de manera anticipada, la primera facturación incluirá los días de servicio desde el momento de la instalación y el mes correspondiente al periodo facturado. Los consumos de larga distancia podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos siguientes al periodo en que se generó el consumo. La suspensión del servicio por mora en el pago se realizará a partir una (1) factura vencida. La cláusula de larga distancia aplica solo para telefonía. EMTEL asumirá el cable hasta una extensión no mayor a 50 metros en HFC y 80 metros para fibra óptica desde el punto de distribución más cercano. A partir de ahí, serán a costas del usuario y no será mayor a 80 mts en HFC y 150 mts de Fibra Óptica, conservando así la calidad del servicio incluida la red interna. El suscriptor deberá responder por daño, deterioro, alteración, traslado o reubicación de los equipos instalados por EMTEL y entregados en comodato, deberá garantizar la protección eléctrica del mismo (tener Regulador de voltaje y conexión polo a tierra), será responsabilidad del usuario el pago del equipo para su posterior reposición. A la terminación de la prestación del servicio, deberá entregar los equipos previa cita en el lugar de instalación o en la oficina de atención, en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario, sino generará cobro por el valor comercial de los mismos. EMTEL instalará a cada usuario residencial dos (2) puntos de TV, se cobrará mensualmente por cada punto adicional hasta un máximo de cinco (5). Sin previo aviso la parrilla de televisión puede presentar modificaciones de acuerdo a las condiciones técnicas y comerciales del mercado. Anualmente se incrementará mínimamente el valor del IPC del año anterior. Para realizar modificaciones al contrato el suscriptor deberá estar al día en pagos. Aplicará en el próximo periodo de facturación. No aplicará promociones anteriores y servicios con cláusula de permanencia. Si retira de uno de los servicios contratados perderá todos los beneficios y/o promociones previas. Se cobrará el mantenimiento cuando la falla sea imputable al usuario (manipulación de equipos, cables, cajas, reubicación de equipos, todo sin autorización). El suscriptor incumplirá las obligaciones legales, regulatorias y contractuales si: a) no paga los cargos mensuales b) modifica, altera, o cambia

características técnicas (servicio o equipos) c) accede a los Servicios fraudulentamente d) comercializa, distribuye, revende los servicios prestados por EMTEL . e) No cumple con los reportes en SARLAFT. EMTEL podrá negar el servicio si usted aparece como deudor moroso de EMTEL o cualquier otra empresa. La factura emitida por EMTEL, se convierte en un título ejecutivo, exigible y a cargo del suscriptor. El usuario asumirá los gastos de cobranza judicial y extrajudicial. Por incumplimiento EMTEL puede exigir la terminación del contrato. La terminación no exime del pago de obligaciones causadas. Los principales factores que limitan la velocidad efectiva del Internet fijo son: congestión y fallas en el canal de internet, problemas en la red de acceso, consumo excesivo del ancho de banda por parte del suscriptor, cobertura de la red WIFI, los materiales de construcción u obstáculos en la vivienda pueden afectar la señal, distribución de la señal domiciliaria con otros dispositivos como repetidores, routers, etc.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A.  
EMTEL E.S.P  
NIT 891502163-1  
ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**

El presente anexo forma parte del Contrato Único de servicios fijos, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

**Acceso a Contenidos Ilícitos.** EL SUSCRIPTOR O USUARIO declara que conoce los términos de la Ley 679 de 2001, adicionada por la ley 1336 de 2009, y reglamentada por el decreto 1524 de 2002 o aquellas que las modifiquen o adicionen. Esta ley tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio, y la expedición de otras disposiciones en desarrollo del artículo 44 de la Constitución. El SUSCRIPTOR O USUARIO se obliga a no utilizar el servicio para acceder a las páginas que violen las normas vigentes en Colombia y los tratados internacionales en materia de pornografía infantil. LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P, se reserva el derecho y así lo acepta el SUSCRIPTOR O USUARIO, de bloquear el acceso a dicho material, sin que este hecho genere responsabilidad alguna para EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P, ni otorgue derecho al SUSCRIPTOR O USUARIO de reclamar indemnización alguna por perjuicios derivados de dicha suspensión. El suscriptor o usuario deberá cumplir con lo establecido en el decreto 1524 de 2002. Artículo 2. Definiciones. Para efectos de este Decreto se adoptan las siguientes definiciones: 1. Menor de Edad: Se entiende por menor de edad la persona que no ha cumplido los dieciocho años. 2. Pornografía Infantil: Se entiende por pornografía infantil, toda representación, por cualquier medio, de un menor de edad dedicado a actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, o toda representación de las partes genitales de un niño con fines primordialmente sexuales. 3. Spamming: El uso de los servicios de correo electrónico para difundir mensajes no solicitados de manera indiscriminada a una gran cantidad de destinatarios. 4. Servicio de Alojamiento: Servicio de hospedaje a través del cual se le brinda a un cliente un espacio dentro de su servidor para la operación de un sitio. 5. Sitio: Conjunto de elementos computacionales que permiten el almacenamiento, intercambio y/o distribución de contenidos en formato electrónico a los que se puede acceder a través de Internet o de cualquier otra red de comunicaciones y que se disponen con el objeto de permitir el acceso al público o a un grupo determinado de usuarios. Incluye elementos computacionales que permiten, entre otros servicios, la distribución o intercambio de textos, imágenes, sonidos o video. 6. ISP: (Internet Service Provider) - Proveedor de acceso a Internet. CAPITULO II artículo 4. Prohibiciones. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos

audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse 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. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 5°. 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. La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas además de las sanciones penales a que haya lugar puede acarrear las siguientes sanciones, Ley 679 de 2001, Artículo 10, Sanciones administrativas. El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores, administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica. Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia. Adicionalmente se puede acarrear la terminación del presente contrato. El Suscriptor o usuario se obliga a responder por los perjuicios que se causen a EMTEL S.A. E.S.P. o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

**Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.** El USUARIO declara de manera voluntaria que; 1. 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; 2. El USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacional o internacional que defina la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P y que puedan ser consultadas por ésta; 3. 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 la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El USUARIO se obliga con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P, 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 la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL USUARIO.

**Tratamiento de Datos Personales.** El USUARIO autoriza a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P, para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que se haya celebrado convenio de envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales celebremos convenios comerciales en favor de los titulares. Tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee. Los datos biométricos son datos sensibles y no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.