



COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7

MT3002572-MAYO 2021-VS9-JUNIO 2021



No.

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:

<http://www.claro.com.co/indicadoresdecualidad>

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.

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **COMCEL S.A.**, 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 <input type="checkbox"/>	Modificación <input type="checkbox"/>
Cuenta _____	OT _____
Tipo Red: _____	HFC <input type="checkbox"/> FO <input type="checkbox"/> FTTH <input type="checkbox"/>
TELEVISIÓN	
Descripción: _____	
Incluido en la oferta	Adicionales
Decos: _____ Cant. _____	Decos: _____ Cant. _____ \$ _____
_____ Cant. _____	_____ Cant. _____ \$ _____
_____ Cant. _____	Puntos TV Cant. _____ \$ _____
Puntos TV Cant. _____	Paquete _____
	Cant. _____ \$ _____
INTERNET	
Hasta _____	Megas _____ Capacidad _____ Gigas _____
Incluido en la oferta	Adicionales
IP Fijo Cant. _____	Otros _____ Cant. _____ \$ _____
Otros _____	Pto Cableado Cant. _____ \$ _____
_____ Cant. _____	
TELEFONÍA	
Incluido en la oferta	Adicionales
Líneas Cant. _____	Líneas Cant. _____ \$ _____
Puntos Cant. _____	Puntos Cant. _____ \$ _____
Plan LD – LDI Cant. _____	Plan LD – LDI Cant. _____
Descripción: _____	Descripción: _____
_____	_____ \$ _____
_____	Imp. Municipal \$ _____
Revista Cant. _____	Nuevo Recurrente \$ _____
Promoción _____	
Código Vendedor _____	
Pagos una sola vez CX \$ _____	Otros \$ _____ \$ Total _____
Valor Total _____	

* 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)

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

- 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 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.

Obligaciones usuario: 1. Permitir ingreso de personal CLARO para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos; devolver equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas, como Phishing, Spamming, entre otras; no interceptar comunicaciones. 2. **Condiciones cambio de plan:** aplica en periodo de facturación siguiente; estar al día; buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular; pierde promociones previas. 3. **Aumento de tarifas** no excederá anualmente el 50% de la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al IPC del año anterior; los incrementos se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido. 4. **Principales factores limitantes de velocidad de Internet:** a) Controlados por CLARO: Alta latencia en red, congestión o fallas en el canal de internet, redes troncales y de acceso, comportamientos anómalos de tráfico, entre otros; b) No controlados por CLARO: consumo excesivo del ancho de banda de apps del usuario, congestión en red WIFI o en dispositivos adicionales, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros. La velocidad contratada podrá disminuir al usar Wi-Fi, dependiendo del entorno y la distancia al módem. 5. **La vigencia del contrato** inicia al vencimiento del beneficio promocional de servicio gratuito; si el cliente cancela los servicios durante la vigencia del beneficio promocional deberá pagar los costos de conexión. 6. **Condiciones internet por capacidad:** Velocidad máxima de hasta 4 Mbps sin condición mínima, conexión de hasta 4 dispositivos simultáneamente y capacidad de GB cerrados según oferta. Una vez consuma la navegación incluida, podrá adquirir más capacidad comprando paquetes Prepago. Los equipos no podrán ser alterados, reubicados o trasladados del lugar de instalación, esto es causal de terminación del contrato. El usuario manifiesta conocer los términos y condiciones de los servicios adicionales contratados disponibles en www.claro.com.co 7. **Terminación y/o suspensión** por CLARO sin requerimiento y declaración judicial por: incumplimiento del usuario de alguna obligación; retardo/falta de pago; fraude; entrega de información falsa o inconsistente; muerte o extinción de personalidad jurídica; explotación comercial no autorizada. Terminación no exime de cancelación de obligaciones causadas y costos de cobranza judicial-extrajudicial. Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida por ley. No recuperará beneficios promocionales por ponerse al día. El Usuario autoriza deducir o compensar cualquier suma de dinero que le adeude a CLARO. 8. Las partes establecen que este contrato será **exigible judicialmente** a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, para lo cual agregará la factura respectiva determinando la cuantía adeudada, integrándose así un título ejecutivo con una obligación clara, expresa, exigible a cargo del Usuario. Consulte condiciones técnicas y de calidad de cada tecnología en www.claro.com.co.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA: DD/MM/AAAA

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

ANEXOS LEGALES: HÁBEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS: Con la suscripción del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones en los términos de las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 EL USUARIO autoriza a COMCEL S.A. en adelante CLARO para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información, y sea fuente de información respecto a los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en CLARO. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de abstenerse de autorizar el tratamiento de datos sensibles, el usuario manifiesta que autoriza de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar su identidad. Para esta última finalidad, también autoriza a CLARO de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento de sus datos sensibles de voz y rostro para que validen su identidad. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a CLARO expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La política de tratamiento de datos de Claro, se encuentra disponible para consulta en www.claro.com.co. Así mismo autorizo de manera expresa a CLARO para que puedan comunicarse conmigo a través de WhatsApp a la línea móvil suministrada.

PARÁGRAFO PRIMERO. Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del USUARIO, CLARO le remitirá comunicación con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma.

PARÁGRAFO SEGUNDO. CLARO informa al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio, financiero y perfilamiento, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por CLARO o por terceros, esta información será conservada por CLARO con la debida diligencia. EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

PARÁGRAFO TERCERO. El responsable de tratamiento de la información es COMCEL S.A. con NIT 800153993-7, dirección principal Cra. 68A No. 24b 10 y teléfono 7429797 en Bogotá.

PORNOGRAFIA INFANTIL: EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio

a) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, b) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad c) Vínculos o "Links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. EL USUARIO deberá: a) 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. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico de menores de edad, c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y 4) 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.

SARLAFT. EL USUARIO: a) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. b) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia. c) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada. EL USUARIO declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante CLARO porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a CLARO. CLARO podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL USUARIO, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegaren a ser: a) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o cualquier delito contra el orden constitucional b) ser incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o c) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula. EL USUARIO, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a CLARO por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra CLARO por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL USUARIO de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de CLARO por o con ocasión de dicho incumplimiento.