



## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

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

#### Voz y SMS - Condiciones del Plan

Descripción:	Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)	
SMS adicional (Si aplica)	

#### Internet móvil

Capacidad máxima: ____ (GB)	Valor:
GB adicional (Si aplica)	

#### Servicios adicionales:

Valor

#### MENSUALIDAD TOTAL

### SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívalo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. **Cobramos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.**

**Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda).** Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

\* Espacio diligenciado por el usuario

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET

NOMBRE

D. IDENTIDAD

E - MAIL

DIRECCIÓN

MUNICIPIO

### 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 (consultar el anexo) 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.avantel.co/servicio-al-cliente/proteccion-al-usuario/ind-calidad-resolucion](http://www.avantel.co/servicio-al-cliente/proteccion-al-usuario/ind-calidad-resolucion)

### 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.avantel.co/cobertura-calidad](http://www.avantel.co/cobertura-calidad)

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. Para esto, debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

### 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 periodo 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CC/CE

## 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 presénteles a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

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.siuat.gov.co/siuat/mercado/solicitud.jsp>

## LARGA DISTANCIA

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 HOMOLOGADO POR LA CRC  
Y 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 dentro de los 10 días hábiles siguientes 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 de apelación.

### No olvide que:

**1.** La fecha de activación está sujeta a la aprobación crediticia de Avantel y/o a la finalización del proceso de portabilidad, de no resultar exitosos, este contrato quedará sin efectos. **2.** El incremento máximo anual tarifario anual será de hasta el IPC del año anterior más 50 puntos porcentuales previo y oportuno aviso. Consumos adicionales podrán facturarse dentro de 3 meses posteriores al consumo. **3.** Avantel podrá terminar el Contrato sin necesidad de requerimiento ni declaración judicial, por: 1) Incumplimiento de las obligaciones contractuales, legales o regulatorias; en especial por el retardo en el pago oportuno; 2) Vencimiento del plazo de vigencia del contrato o del plan de servicio, que es de 3 meses; 3) Fraude; 4) Inclusión del usuario en listas restrictivas y/o incurrir en situaciones tipificadas por el SARLAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo); 5) Adulteración del servicio, equipos o la red de Avantel; 6) Incumplimiento de políticas de uso adecuado de los servicios informadas en [www.avantel.co](http://www.avantel.co); 7) Comercialización, distribución, reventa, Call Back, By Pass de los servicios; y, 8) Realización de llamadas falsas a servicios de emergencias. **4.** Los servicios de Voz y SMS, así como los de datos fuera de la cobertura 4G LTE DE AVANTEL, se prestan a través de Roaming Automático Nacional de las redes móviles del país (2G/3G) sin que ello implique costos adicionales, ni relación comercial, contractual o extracontractual entre el usuario y otro(s) operador(es). Las zonas de cobertura propia y en roaming están disponibles en [www.avantel.co/cobertura](http://www.avantel.co/cobertura). Consulte las zonas de cobertura propias y en roaming en [www.avantel.co/cobertura](http://www.avantel.co/cobertura)  
Mayor información en [www.avantel.co](http://www.avantel.co)

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

GVS - CO002 V 3.3

26/08/2019

**CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS MÓVILES POSPAGO**

**Número de contrato: NIT-0000**

CONDICIONES COMERCIALES	
Cantidad de líneas:	
Voz y SMS - Condiciones del Plan	
Descripción:	Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)	
SMS adicional (Si aplica)	
Internet móvil	
Capacidad máxima: ____ (GB)	Valor:
GB adicional (Si aplica)	
Servicios adicionales:	
	Valor
MENSUALIDAD TOTAL	

**CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS MÓVILES POSPAGO**

CONDICIONES COMERCIALES	
Cantidad de líneas:	
Voz y SMS - Condiciones del Plan	
Descripción:	Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)	
SMS adicional (Si aplica)	
Internet móvil	
Capacidad máxima: ____ (GB)	Valor:
GB adicional (Si aplica)	
Servicios adicionales:	
	Valor
MENSUALIDAD TOTAL	

**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. Diligenciar tabla anexo de portabilidad.

SOLICITUD DE PORTABILIDAD												
Operador donante:	Número de línea:								NIP:		Fecha de ventana de cambio:	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
											DD MM AAAA	
Nombre:										CC/CE:		
Autorizo el proceso de portabilidad. Firma:												
Diligenciar el formato GVS-F114 para portaciones superiores a 10 líneas o con cesión de contrato.												

## ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL

**Número de contrato: NIT-0000**

### **AUTORIZACION Y REGISTRO USUARIO AVANTEL.**

**AVANTEL S.A.S**, identificada con el NIT 830016046 - 1, con domicilio principal en la dirección Carrera 11 # 93 - 92, Bogotá, Colombia., con fundamento en lo dispuesto en el régimen de protección de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias y complementarias, manifiesta en su condición de Responsable del tratamiento, que con el diligenciamiento del presente formato, se recolectará, registrará, almacenará, usará y procesará su información personal, de conformidad con la política de tratamiento de datos. La anterior información podrá ser utilizada para las siguientes finalidades:

- Verificar la situación jurídica y referencias comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamiento asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- Verificar información contable, administrativa y financiera de la compra realizada, dando cabal cumplimiento a los requisitos legales, incluyendo toda la gestión de cobranza, crédito y cartera que aplique en la relación contractual. Para todos los efectos el suscriptor autoriza a Avantel a obtener de cualquier fuente o banco de datos toda la información y referencias relativas a su razón social, nombres, apellidos y documentos de identidad, su comportamiento comercial, crediticio, hábitos de pago y manejo de cuentas y demás obligaciones pecunarias.
- Registrar su información como cliente de AVANTEL a fin de gestionar los procedimientos de evaluación interna, medición, control y mejora continua. A su vez para el envío de comunicaciones con fines comerciales, publicitarios, asociados a AVANTEL que puedan ser de su interés.
- Permitir la transmisión nacional o internacional de la información a terceros aliados empresariales o comerciales, o proveedores con miras a mejorar su experiencia como cliente de AVANTEL.
- Así mismo, el usuario autoriza a Avantel, para que en caso de incumplimiento de las obligaciones que le impone el presente Contrato, informe de tal incumplimiento a cualquier base de datos e incluya su nombre como moroso y/o con referencias negativas cuando sea éste el caso, previo aviso de Avantel al Suscriptor con veinte (20) días calendario de antelación al reporte.

En razón de lo anterior, como titular de la información, usted cuenta con el derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales; abstenerse de suministrar información personal de naturaleza sensible, solicitar la prueba de la autorización otorgada; ser informado sobre el uso que se da a sus datos personales; revocar la autorización otorgada por medio del proceso establecido por la SIC, consultar de

forma gratuita los datos personales previamente suministrados y acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando no se atienda en debida forma sus consultas o reclamos en materia de protección de datos personales.

Yo \_\_\_\_\_ declaro conocer y aceptar de manera expresa y por escrito, el contenido de la presente autorización, así como el contenido de la política de protección de datos personales de AVANTEL, de cuya evidencia quedará como soporte el presente documento, junto con información personal registrada en nuestros sistemas.

### **Prevención al lavado de activos y financiación del**

**terrorismo:** El usuario garantiza que cumple las normas sobre Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo (LA/FT); y acepta que Avantel cruce en cualquier momento la información que posee en sus bases de datos con listas públicas internacionales y locales sobre personas investigadas por LA/FT. En el caso en que la investigación genere resultados positivos, procederá de manera inmediata la terminación unilateral del Contrato, sin que por ello exista responsabilidad, perjuicio o incumplimiento por parte de Avantel.

### **Control parental y prevención contra la pornografía**

**infantil:** En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: a. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; b. 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 y c. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 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: a. 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; b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; c. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y d. 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.

Firma de aceptación