

TELECOMUNICACIONES DEL  
CATATUMBO SAS



CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Telecomunicaciones del Catatumbo SAS, 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

Plan Contratado: \_\_\_\_\_

Velocidad ofrecida: Descarga \_\_\_\_\_

Subida: \_\_\_\_\_

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

**Nota:** En ningún caso, los equipos entregados por el operador para la prestación del servicio pertenecen al cliente, estos son entregados en comodato o alquiler, mientras existe vínculo comercial entre ambas partes.

Una vez finalizada la prestación del servicio y el vínculo comercial, el usuario debe devolver el equipo de lo contrario el valor de los equipos será cargado al cliente.

Valor total \_\_\_\_\_

## 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.

## 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.intercatatumbo.com](http://www.intercatatumbo.com)

## CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de \_\_\_\_ n. 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.

\* 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros medios de atención son: Av. 0 # 11-30 CCial Gran Bulevar L226, www.intercatatumbo.com, tel: 5 73 05 06 - WhatsApp 3108693638

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					
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.

El presente contrato, dispone de unas cláusulas propias del servicio contratado, las cuales, se encuentran en los anexos de este contrato.

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)

# ANEXOS

El presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, el cual se regirá por las normas que regulan la materia y especialmente por lo contenido en las siguientes cláusulas: PRIMERA - DEFINICIONES: VALOR AGREGADO: Son aquellos servicios que utilizan como soporte servicios básicos, telemáticos, de difusión o cualquier combinación de éstos, prestados a través de una red de telecomunicaciones autorizada, y con ellos se proporciona al usuario la capacidad completa para el envío o intercambio de información, agregando otras facilidades al servicio soporte o satisfaciendo necesidades específicas de telecomunicaciones. PORTADOR: Es aquel servicio que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de Telecomunicaciones, haciéndolo a través de redes conmutadas de circuitos o de paquetes, o a través de redes no conmutadas. ACCESO A INTERNET: Acceso físico que incluye todas las funcionalidades y conexiones nacionales y/o internacionales necesarias para permitir a un usuario establecer comunicación con un nodo de Internet, entendiéndose éste último como un punto TIER-1 o un punto de acceso nacional (NAP). BANDA ANCHA: Es la capacidad de transmisión con ancho de banda suficiente para permitir de manera combinada la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica. Se considera una conexión de "banda ancha" aquella en la que las velocidades efectivas de acceso cumplan los siguientes valores mínimos: ISP hacia usuario: 25Mbps – Usuario hacia ISP: 5Mbps En el caso de los accesos satelitales, la relación de Downstream/Upstream es de 4:1. CALIDAD DEL SERVICIO: El efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determine el grado de satisfacción por parte del usuario. VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS: Corresponde a la cantidad de información que puede ser transmitida en el tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo y sus múltiplos. SOLICITUD DE SERVICIO: Las solicitudes de prestación de servicios serán los documentos mediante los cuales se especificarán las condiciones y características de la prestación del servicio, las mismas prestarán mérito ejecutivo y serán parte integrante de este contrato. Las órdenes deberán contener entre otras la siguiente información: a) Identificación plena del CLIENTE; b) Especificaciones técnicas detalladas: tipo de servicio, velocidad y condiciones de instalación; c) Tarifas del servicio; d) Término de duración de la orden del servicio; e) Ubicación del servicio y sus contactos; f) Forma de pago de la instalación; g) Las solicitudes se prorrogaran automáticamente de acuerdo con lo establecido en la cláusula Novena del presente contrato. SEGUNDA - OBJETO: TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. se obliga frente a EL CLIENTE a prestar los servicios de Valor Agregado y Telemáticos, proporcionándole la capacidad completa para el envío o intercambio de información, agregando otras facilidades al servicio soporte o satisfaciendo necesidades específicas de telecomunicaciones; y/o a prestar el servicio portador proporcionando la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de Telecomunicaciones, haciéndolo a través de redes conmutadas de circuitos o de paquetes, o a través de redes no conmutadas. Todo lo anterior, según lo establecido en las SOLICITUDES DE SERVICIOS, documento anexo al presente contrato y de acuerdo con el Registro TIC. TERCERA - SERVICIOS ADICIONALES: TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. informará a EL CLIENTE sobre la disponibilidad de los servicios adicionales y las condiciones y términos de su prestación.

Si EL CLIENTE desea contratar la prestación de los mencionados servicios, deberá manifestarlo por escrito a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. CUARTA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: Además de las obligaciones establecidas en la ley y sus reglamentos, las partes se obligan en los siguientes términos: TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. se obliga: a) instalar, configurar y proveer las facilidades necesarias para proporcionarle a EL CLIENTE los servicios definidos en el objeto del presente contrato, de acuerdo con lo establecido en las SOLICITUDES DE SERVICIOS; b) iniciar la prestación de los servicios que son objeto del presente contrato de acuerdo con lo pactado por las partes, salvo que no pueda realizarse por motivos de fuerza mayor, caso fortuito, causas imputables a EL CLIENTE por fuerza mayor o caso fortuito o por causas no imputables a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. o por culpa leve o levísima. Este término podrá prorrogarse de mutuo acuerdo entre las partes; c) enviar periódicamente y con la antelación prevista en el presente contrato, la factura que contiene los valores correspondientes a la cuota de mantenimiento mensual y a los demás cargos aplicables a la dirección suministrada por EL CLIENTE de acuerdo con la opción o plan escogido por el cliente y las tarifas vigentes, declarando EL CLIENTE desde ya que conoce que dependiendo del plan adoptado varía el cobro de la cuota mensual de sostenimiento la cual es diferente para cada plan; d) responder solamente por los daños y perjuicios que por su dolo o culpa grave se causen a EL CLIENTE; siempre y cuando no opere la culpa exclusiva de la víctima e) Adoptar todas las medidas de seguridad requeridas y hasta donde se pueda para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que cursa a través de las redes y los datos personales de EL CLIENTE; f) Ejercer las medidas preventivas y correctivas necesarias para garantizar la disponibilidad y calidad de los servicios pactados; g) Atender, tramitar y responder oportunamente las solicitudes, sugerencias o reclamos que presente EL CLIENTE con relación al servicio prestado; h) prestar los servicios en igualdad de condiciones y sin discriminación en atención del principio de la libre competencia; i) mantener indemne a EL CLIENTE por los daños causados a terceros en desarrollo o con ocasión del presente contrato y que sean imputables a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., excepto los causados por la ocurrencia de casos fortuitos, fuerzas mayores o la culpa exclusiva de un tercero; j) las demás que consagren la Constitución y las leyes; k) Resolver dentro de los términos y con fundamentos de manera clara y precisa los reclamos realizados a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. Por su parte, EL CLIENTE se obliga: a) pagar de manera total y oportuna los valores correspondientes a los servicios que le sean prestados, salvo aquellas sumas sobre las que existan reclamos pendientes las cuales deben constar por escrito y ser realizadas directamente por EL CLIENTE; b) observar y cumplir todas las normas y reglamentos aplicables a los servicios de Valor Agregado, Telemáticos y Portador y a no utilizar ilícitamente o en forma indebida las redes y demás servicios puestos a su disposición en virtud del presente contrato; c) utilizar equipos terminales debidamente homologados, usar la infraestructura adecuada de manera que no se causen daños a las redes y servicios prestados, llevar a cabo el mantenimiento de los equipos terminales que instale, y tener el cuidado debido sobre aquellos equipos que hayan sido dispuestos por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., a título de comodato para la provisión de los servicios y responder por su correcto

# ANEXOS

uso. Los equipos que se entreguen en calidad de comodato son de propiedad de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, y EL CLIENTE no tiene derecho alguno sobre ellos y renuncia de forma expresa a ejercer el derecho de retención sobre los mismos y sobre los cuales responderá por culpa GRAVE LEVE O LEVISIMA, así como responderá pecuniariamente por el valor de los implementos entregados en comodato. Los equipos serán relacionados en el Acta de entrega de materiales. Igualmente se obliga a responder en caso de dolo y culpa por el deterioro de los equipos, por encima de su deterioro normal o derivado de su uso. TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, efectuará la respectiva evaluación técnica si EL CLIENTE posee sus propios equipos para la instalación de los servicios, acto que será cobrado a la tarifa vigente establecida por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S , EL CLIENTE deberá salir en defensa y garantía de los equipos entregados en comodato ante las acciones de embargo y secuestro o cualquier otra medida en contra de EL CLIENTE que pueda afectar de cualquier forma los equipos o su integridad, alegando siempre la propiedad de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., sobre ellos; d) suministrar información veraz; e) mantener actualizados sus datos, en especial, la dirección de correspondencia; f) informar inmediatamente a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., respecto del acaecimiento de circunstancias que puedan o pudieran alterar, modificar o suspender la prestación del servicio; g) permitir el acceso del personal de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, a sus instalaciones en las áreas donde se vayan a instalar o se encuentren instalados los equipos para efectuar auditorias, para verificar el estado de los equipos y/o realizar mantenimientos preventivos/correctivos; h) velar porque ninguna persona sin autorización de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., interfiera o manipule los equipos de su propiedad instalados en las áreas de EL CLIENTE; i) devolver los equipos entregados por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. a título de comodato al término de la duración de las SOLICITUDES DE SERVICIO, o de la finalización del contrato según corresponda, en perfecto estado de funcionamiento, salvo el deterioro causado por el uso natural de los bienes. El retardo en el cumplimiento de esta obligación, causará una multa a cargo de EL CLIENTE equivalente al doble del valor diario del servicio del último mes facturado, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar a favor de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, j) cumplir el régimen jurídico de prestación de los servicios objeto del presente contrato haciendo uso de ellos en las condiciones requeridas por la ley, exonerando de toda responsabilidad a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero haga de los mismos; k) El CLIENTE es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de la red. TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., está exenta de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por EL CLIENTE esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos fundamentales de terceros o de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., l) las demás que consagren la Constitución y las leyes.

**QUINTA - RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES:** Cuando EL CLIENTE, se encuentre utilizando las facilidades provistas por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, y preste servicios de telecomunicaciones a

terceros, está obligado a cumplir y observar las disposiciones legales que regulen el respectivo servicio y a contar con las licencias y concesiones requeridas en el ámbito de cobertura nacional o internacional de sus servicios. En caso que EL CLIENTE no cuente con tales autorizaciones o las use en forma indebida, indemnizará a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., por cualquier acción legal que sea iniciada en su contra con ocasión de tal incumplimiento y cubrirá los costos de defensa y demás gastos o perjuicios que se causen. EL CLIENTE no podrá excusar el pago de los servicios a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., en el hecho de incumplimiento en el pago por parte de sus clientes.

**2. EL CLIENTE declara que conoce las prohibiciones establecidas por la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y la LEY 1336 DE 2009, 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.

**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.

**1. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.**

**2. 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. Medidas Administrativas.** En los diferentes contratos de servicio entre los ISP y sus suscriptores, deberán incluirse las prohibiciones y deberes de que trata este capítulo, advirtiendo a estos que su incumplimiento acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en este capítulo.

En los contratos de prestación de servicios de alojamiento se deben estipular cláusulas donde se prohíba expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil. En caso que el prestador de servicio de alojamiento tenga conocimiento de la existencia de este tipo de contenidos en su propia infraestructura, deberá denunciarlos ante la autoridad competente, y una vez surtido el trámite y comprobada la responsabilidad por parte de esta se procederá a retirarlos y a terminar los contratos unilateralmente.

**3. Los equipos terminales de EL CLIENTE deberán cumplir con los requerimientos técnicos mínimos exigidos, para lograr la interconexión con los equipos necesarios para la instalación de los servicios. TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, es responsable de entregar la señal en el punto acordado con EL CLIENTE, pero no será responsable de efectuar ajustes a los equipos o redes de EL CLIENTE.**

**4. TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S.,**

# ANEXOS

no será responsable por la pérdida o deterioro de la información que EL CLIENTE transmita, reciba o almacene. 5. EL CLIENTE será responsable por el uso de claves que le sean suministradas para el acceso a la red de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., y a Internet. 6. En caso de falla o suspensión del servicio debido a problemas técnicos causados por terceros, EL CLIENTE exime de responsabilidad a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S.,. Igualmente, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. y a Internet. 6. En caso de falla o suspensión del servicio debido a problemas técnicos causados por terceros, EL CLIENTE exime de responsabilidad a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S.,. Igualmente, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., sólo será responsable por los daños que ocurran en los equipos de EL CLIENTE, ocasionados por su dolo o culpa grave. SEXTA – PROHIBICIONES: EL CLIENTE no podrá a) retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados. b) trasladar los equipos, ni realizar modificaciones a la red instalada. SEPTIMA – PRECIO: EL CLIENTE deberá pagar una sola vez por el derecho de afiliación, instalación o conexión la tarifa establecida en las SOLICITUDES DE SERVICIOS anexas al presente contrato. Adicionalmente, EL CLIENTE se obliga a cancelar el valor mensual por concepto de la prestación de los servicios contratados que resultare de la sumatoria de las SOLICITUDES DE SERVICIOS que hubiere suscrito de manera personal y por medio escrito físico. PARAGRAFO PRIMERO: Previa advertencia por parte de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., la segunda visita técnica que deba realizarse para la corrección de problemas o fallas no atribuibles al servicio o que no sean imputables a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, será cobrada a EL CLIENTE a la tarifa establecida por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. El cobro de dicho servicio será incluido en la factura mensual. PARAGRAFO SEGUNDO: Si EL CLIENTE solicita el traslado de servicio a otra dirección deberá cancelar a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, una suma de dinero cuyo monto será de acuerdo a la definición de las tarifas vigentes para este concepto. PARAGRAFO TERCERO: Una vez renovado el presente contrato o cualquiera de las SOLICITUDES DE SERVICIOS, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, podrá incrementar las tarifas, de acuerdo con las condiciones establecidas para éste concepto no excediendo nunca el máximo legal establecido. PARAGRAFO CUARTO: TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., estará facultado para ajustar las tarifas que cobra por la prestación de los servicios, cuando las condiciones del mercado cambien substancialmente elevando los costos operacionales. Tales ajustes serán notificados a EL CLIENTE antes de que entren en vigencia y empezarán a regir al vencimiento del período de facturación en que se encuentre. OCTAVA - FACTURACIÓN Y OPORTUNIDAD DE PAGO: Para la facturación y pago de los valores adeudados por EL CLIENTE a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, se tendrá en cuenta: 1.) Los servicios se cobrarán mes vencido. 2.) Que el periodo de facturación empieza a contarse a partir de la fecha de instalación de los servicios por parte de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, la cual queda establecida en el Acta de Entrega suscrita por EL CLIENTE. No obstante, si después de haber realizado las adecuaciones necesarias para las instalaciones, éstas no

pueden efectuarse en la fecha señalada por causas no atribuibles a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, se facturará los valores correspondientes a estas adecuaciones, tres (3) días después del vencimiento del término establecido en la Orden de Servicios. 3.) Dentro de la primera factura se incluirá: el valor de la instalación de los servicios, y los días comprendidos entre la instalación y la terminación del primer mes de prestación de servicios, que será calculado tomándose como base la tarifa aprobada dividida por 30, para calcular el valor del día y esta operación se aplica para cada punto instalado. EL CLIENTE pagará los valores periódicos mensuales establecidos en las ÓRDENES DE SERVICIO, dentro del término señalado para el pago oportuno. Las facturas deben pagarse en los lugares o por los medios indicados en la misma. EL CLIENTE no se exime de cumplir con sus obligaciones de pago por el hecho de no recibir la correspondiente factura. A EL CLIENTE le asiste el derecho y el deber de solicitar a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, la expedición de un duplicado de la factura hecho que se realizara directamente en las instalaciones de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S.,. Si EL CLIENTE no está de acuerdo con el valor o los conceptos facturados, deberá comunicarlo por escrito a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, antes del vencimiento del plazo para el pago oportuno. Si la reclamación se realiza después de esta fecha, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., podrá exigir el pago de la suma en discusión, y/o suspender los servicios cuando haya lugar. En caso de mora en el pago, EL CLIENTE reconocerá y pagará intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluto según la asobancaria vigente, calculada a la tasa máxima permitida por la ley así como los costos de cobranza judicial o extrajudicial. Los pagos parciales se imputarán primero a interés y luego a capital. En caso de mora de EL CLIENTE en el pago de sus obligaciones superior a un (1) mes, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, , podrá suspender temporalmente la prestación de los servicios, hasta tanto no se cubra la totalidad de las sumas adeudadas así como de los valores que se causen por concepto de reconexión del servicio. Si la mora supera los dos (3) meses, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato, desconectar definitivamente los servicios y retirar los equipos entregados en comodato a EL CLIENTE. Antes de ordenarse la suspensión del servicio, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, advertirá a EL CLIENTE, con indicación de las posibles sanciones a que haya lugar. La terminación del contrato procederá sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial, constitución en mora ni declaración judicial alguna, subsistiendo en todo caso para EL CLIENTE la obligación de cancelar la totalidad de las obligaciones derivadas de este contrato, así como las penas a que hubiere lugar y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial.. NOVENA – TERMINACIÓN DEL CONTRATO: A) El presente contrato termina normalmente sin lugar a que las partes puedan reclamarse o exigir el reconocimiento y pago de daños y perjuicios por las siguientes causas: 1. En cualquier tiempo por el consentimiento mutuo, previo, escrito y expreso de las dos partes. 2. Por el vencimiento del término inicialmente acordado o el de cualquiera de sus prórrogas, cuando alguna de las partes ha manifestado su voluntad de no continuar con el contrato, dentro de los plazos y bajo

# ANEXOS

las condiciones señaladas en la cláusula novena del presente contrato. 3. Por el acaecimiento de hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos establecidos en la cláusula décima primera del presente contrato. 4. Por la muerte, disolución y liquidación o declaratoria de quiebra o concurso forzoso de acreedores de alguna de las partes, según sea el caso. 5. Por el vencimiento o cancelación de las licencias otorgadas a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., para la prestación de los servicios objeto del contrato. B) TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., podrá dar por terminado este contrato con justa causa sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial, constitución en mora o declaración judicial alguna en los siguientes eventos, sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones a que tuviere derecho para exigir la indemnización y el pago de los daños y perjuicios que se le hubieren causado: 1. En caso de incumplimiento por parte de EL CLIENTE de cualquiera de las obligaciones que asume en virtud del presente contrato o de las normas que regulen la prestación y el uso de los servicios objeto del mismo. 2. Cuando EL CLIENTE divulgue información falsa que pueda causarle a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., o a algún tercero, daños o perjuicios. 3. Por falta de pago, pago inoportuno o pago incompleto de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE, cuando la mora supere los sesenta (60) días. 4. Cuando EL CLIENTE cause daños a la red, a los servicios o a los equipos dispuestos por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., para la prestación de los servicios públicos a su cargo. 5. Cuando EL CLIENTE utilice inapropiadamente los servicios prestados por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, para conocer, apropiarse o manipular información que no sea de su propiedad y en general cuando utilizando los servicios, incurra en cualquier práctica indebida, ilegal o de piratería informática (hacking), incluyendo el spamming. 6. Por las demás causales que establezca la ley. PARAGRAFO: La terminación unilateral sin justa causa por parte de EL CLIENTE antes de la terminación de la vigencia inicial establecida en el presente contrato y/o en las SOLICITUDES DE SERVICIOS, dará lugar al cobro del valor de instalación diferido de acuerdo al mes de retiro (valores estipulados en el contrato). DECIMA - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora, o falta de cumplimiento causado por eventos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos de la ley. Se entienden como fuerza mayor o caso fortuito, entre otros, los siguientes eventos: desastres o fenómenos naturales, inundaciones, explosiones volcánicas, movimientos sísmicos, terremotos, maremotos, tormentas eléctricas, vendavales, huracanes, tornados, incendios, explosiones, sedición, rebelión, asonada, deslizamiento de tierra, accidentes de tránsito, cierre de vías por orden de autoridad competente. En todo caso, la parte que padezca el hecho en cuestión deberá comunicar a la otra parte en el menor tiempo posible, y será su deber realizar con la debida diligencia y en la medida de lo posible, todas las actividades necesarias para solucionar la afectación de las relaciones con el fin de que la ejecución del contrato continúe en la forma pactada. DECIMA PRIMERA: INFORMACIÓN COMERCIAL. EL CLIENTE autoriza expresa e irrevocablemente a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S.

para que consulte y verifique la información por éste suministrada y obtenga directamente o a través de otra persona o de cualquier entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información y referencias relativas a su persona, a su comportamiento de pago y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s) con entidades financieras, tarjeta (s) de crédito, y en general al cumplimiento de sus créditos y obligaciones. De igual manera, EL CLIENTE expresa e irrevocablemente autoriza a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, para que cuando se encuentre en mora de cumplir con sus obligaciones económicas, informe de tal incumplimiento a cualquier banco de datos e incluya su nombre como moroso. El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado a EL CLIENTE, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. No podrá realizarse el reporte mientras haya pendiente alguna reclamación relacionada con la mora. Con la finalidad de desarrollar alianzas y/o ofrecer servicios adicionales, se compartirán los datos de EL CLIENTE con terceros, para lo cual éste otorga plena autorización mediante éste contrato DÉCIMA SEGUNDA - CESIÓN DE LA POSICIÓN CONTRACTUAL: TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas del presente contrato, previa notificación escrita a la otra parte. Por su parte, EL CLIENTE no podrá ceder su posición contractual sin autorización previa y escrita de TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S. La empresa prestadora de los servicios se reserva el derecho de efectuar un estudio del cesionario quien, de ser aceptado, deberá suscribir toda la documentación requerida. En todo caso, EL CLIENTE deberá estar a paz y salvo con TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., para poder realizar la cesión. El cesionario no se beneficiará de las tarifas promocionales que fueren aplicables a EL CLIENTE. DECIMA TERCERA – MÉRITO EJECUTIVO: Las partes acuerdan que, para todos los efectos jurídicos, el presente contrato, sus anexos, las facturas y demás partes, prestan mérito ejecutivo por sí mismos, sin necesidad de requerimiento previo alguno o documento adicional. PARÁGRAFO: Todas las facturas emitidas por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S, con ocasión de la prestación del servicio o cualquier cargo adicional, se entenderán exigibles y por lo tanto se constituye título ejecutivo sin perjuicio de la solicitud de modificación o aclaración de estas que presente EL CLIENTE en los términos establecidos en el presente contrato. DECIMA CUARTA - CLÁUSULA COMPROMISORIA: Todas las diferencias que surjan entre las partes con motivo del presente contrato, extendiéndose pero sin limitarse a las relativas a la validez, eficacia, interpretación, ejecución, cumplimiento y liquidación de la misma, que no puedan ser resueltas directamente por los contratantes, será dirimidas por un Tribunal de Arbitramento, conformado según lo previsto en la ley en función de su cuantía, que decidirá en derecho, sesionará en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cúcuta se sujetará al reglamento dispuesto por dicho Centro y que estará bajo las siguientes reglas: 1. El o los árbitros, según sea el caso, serán designados de común acuerdo por las partes y deben ser abogados titulados. 2. El Tribunal tendrá su sede en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio correspondiente.

# ANEXOS

3. El laudo será en derecho y será de única instancia. No obstante lo anterior, el cumplimiento y exigencia de las obligaciones derivadas del presente contrato de que trata la cláusula séptima, serán de conocimiento de la jurisdicción ordinaria y se tramitarán por el procedimiento ejecutivo señalado en la ley. DECIMA QUINTA - DOCUMENTOS DEL CONTRATO Y PRÍMACIA: Hacen parte integral del presente contrato los siguientes documentos: 1. Los ANEXOS que contienen las condiciones técnicas en que serán prestados los servicios de telecomunicaciones objeto de este contrato. 2. Las SOLICITUDES DE SERVICIO presentadas por EL CLIENTE. 3. LAS ACTAS DE ENTREGA donde consta la entrega de cada servicio, con fecha de inicio de operación, ubicación geográfica, otras especificaciones si fueran necesarias y firma a satisfacción de cada una de las partes. DECIMA SEXTA – NOTIFICACIONES Y FECHA DE RECEPCIÓN: Toda comunicación escrita dirigida a cualquiera de las partes deberá efectuarse a las siguientes direcciones: a TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., en el C.C. Gran Bulevar Local 226 Cúcuta – Colombia y al correo electrónico info@intercatatumbo.com, DECIMA SEPTIMA – FIRMEZA DEL CONTRATO: El presente contrato queda en firme, siempre y cuando exista viabilidad técnica verificada por TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., para prestar los servicios. En caso contrario, TELECOMUNICACIONES DEL CATATUMBO S.A.S., podrá dar por terminado el contrato sin que haya derecho a ninguna reclamación por cualquiera de las partes.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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