

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES -PYMES

Día	Mes	Año

CLÁUSULA 1: PARTES DEL CONTRATO: Son partes del presente Contrato, AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA SAS con Nit No. 900.548.102-0, con domicilio en la Carrera 9 A No. 99-02, oficina 1001, Bogotá D.C. (Colombia), conmutador: 4894555 y pagina web www.aztecomunicaciones.com, quien en adelante se denominará "AZTECA COMUNICACIONES" y el USUARIO, cuyos datos son los siguientes:

DATOS DEL CLIENTE	
TIPO DE DOCUMENTO: CC. <input type="checkbox"/> CE. <input type="checkbox"/> RUT. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	NÚMERO DE IDENTIFICACION: <input style="width: 100%;" type="text"/>
RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
PRIM APELLIDO / REP LEGAL: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
SEG. APELLIDO / REP LEGAL: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
NOMBRE / REP LEGAL: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
TELEFONO DE CONTACTO FIJO: <input style="width: 50%;" type="text"/>	TELEFONO DE CONTACTO MOVIL: <input style="width: 50%;" type="text"/>
DIRECCION DE INSTALACION: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
EDIFICIO <input style="width: 50px;" type="text"/> OFICINA <input style="width: 50px;" type="text"/> LOCAL <input style="width: 50px;" type="text"/> CASA <input style="width: 50px;" type="text"/> APTO. <input style="width: 50px;" type="text"/> INTERIOR <input style="width: 50px;" type="text"/> MANZANA <input style="width: 50px;" type="text"/>	
BARRIO: <input style="width: 50%;" type="text"/> NOMBRE DE EDIFICIO O CONJUNTO: <input style="width: 50%;" type="text"/>	
CIUDAD / MUNICIPIO: <input style="width: 50%;" type="text"/> DEPARTAMENTO: <input style="width: 50%;" type="text"/>	
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
CORREO ELECTRONICO: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
RELACION CON EL PREDIO: PROPIETARIO: <input type="checkbox"/> ARRENDATARIO: <input type="checkbox"/> OTRO: <input style="width: 50%;" type="text"/>	

CLÁUSULA 2. OBJETO: El objeto del presente Contrato consiste en establecer las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que regirán la prestación del (los) servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información, prestados por AZTECA COMUNICACIONES de acuerdo con las condiciones establecidas en sus títulos habilitantes al USUARIO a cambio de una contraprestación económica. Igualmente, a través del presente contrato, AZTECA COMUNICACIONES podrá ofrecer al USUARIO servicios empaquetados de telecomunicaciones. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El USUARIO tiene derecho a elegir el medio a través del cual desea recibir copia del presente Contrato, es decir, de manera física o electrónica. En caso que EL USUARIO elija que sea por medio electrónico, de todas formas tendrá el derecho a solicitar en cualquier momento, la entrega de la copia impresa, por una sola vez durante la vigencia del contrato.

CLÁUSULA 3. SERVICIOS CONTRATADOS Y PRECIO: Los servicios que prestará AZTECA COMUNICACIONES al USUARIO serán los que se seleccionan a continuación y que se encuentran definidos en el o los Formatos de Solicitud de Servicios suscritos por USUARIO en los cuales acepta los términos y condiciones de prestación de los mismos.

INTERNET	
INTERNET BA <input type="checkbox"/>	INTERNET DEDICADO <input type="checkbox"/>
5Mbps <input type="checkbox"/>	10Mbps <input type="checkbox"/>
15Mbps <input type="checkbox"/>	20Mbps <input type="checkbox"/>
30Mbps <input type="checkbox"/>	40Mbps <input type="checkbox"/>
OTRA: <input type="text"/>	
SERVICIOS ADICIONALES: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿CÚAL? _____	
OBSERVACIONES: _____	

El USUARIO pagará como contraprestación a AZTECA COMUNICACIONES las tarifas vigentes de los servicios prestados, las cuales pueden ser consultadas en la página web www.aztecomunicaciones.com, los conceptos facturados por anticipado como el cargo fijo y de los demás servicios que sean cobrados, trasladados o facturados a AZTECA COMUNICACIONES por los proveedores de otros servicios, antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados, en un período de tiempo máximo de 2 meses.

PARÁGRAFO PRIMERO: VALOR DE REPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE AZTECA COMUNICACIONES EN CASO DE DAÑO TOTAL. En caso de presentarse un daño total de los equipos que sean propiedad de AZTECA COMUNICACIONES y cuyas causas resulten imputables al usuario, éste deberá pagar a AZTECA COMUNICACIONES, el valor de reposición vigente de tales equipos al momento su entrega.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de que se presente un daño total en los equipos de propiedad de Azteca Comunicaciones cuando el usuario no haya cumplido con el término de permanencia mínima, y dichos daños no resulten imputables a las Partes, Azteca Comunicaciones entregará un nuevo equipo al usuario, pero en dicho caso, el termino de permanencia mínima se volverá a contar desde el momento en que Azteca Comunicaciones haga efectiva la entrega del nuevo equipo.

CLÁUSULA 4. FORMA DE PAGO: AZTECA COMUNICACIONES enviará la factura a dirección física o electrónica registrada por el USUARIO, según sea el caso, el USUARIO deberá cancelarla en la fecha que se establezca en la factura de pago como fecha límite de pago. El no pago de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio, dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de la misma, y se generará la causación de mora por el no pago del (los) servicio(s) prestados.

PÁRAGRAFO PRIMERO: La factura incluirá únicamente los valores que estén relacionados con la prestación del (los) servicio(s), o los conceptos expresamente autorizados por la Ley o convenidos con el Usuario. Los cargos por servicios suplementarios se incluirán en forma separada.

AZTECA COMUNICACIONES informará al usuario de forma clara y expresa en la factura de cobro, el periodo de facturación, la fecha de corte del periodo de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicios

que se cobran como servicios suplementarios. Asimismo, incluirá los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.

El USUARIO tiene derecho a elegir el medio a través del cual desea recibir la factura, es decir, de manera física o electrónica. En caso que EL USUARIO elija que sea por medio electrónico, de todas formas tendrá el derecho a solicitar en cualquier momento, la entrega de la copia impresa, por una sola vez durante cada período de facturación.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso que el USUARIO presente una reclamación en relación con el monto facturado, antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación.

CLÁUSULA 5. PERIODO DE FACTURACIÓN: El periodo de facturación será de un (1) mes. En caso de presentarse un cambio en el periodo de facturación, AZTECA COMUNICACIONES lo comunicará previamente al usuario.

PARÁGRAFO PRIMERO. INTERÉS MORATORIO: AZTECA COMUNICACIONES cobrará al usuario intereses de mora por la falta de pago oportuno de las facturas emitidas. Los intereses de mora no superarán los máximos permitidos por la Ley. El cobro de los intereses de mora, podrán ir acompañados de la suspensión del servicio, hasta el momento en que el usuario pague el valor de las facturas que no haya pagado a tiempo y los valores cobrados por la mora, como consecuencia de dicho incumplimiento.

PARÁGRAFO SEGUNDO. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA: La constitución en mora no requerirá de pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el usuario que resulte obligado al pago por mora como consecuencia del incumplimiento en el pago de las facturas, renunciará a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obligará a pagar todos los gastos que por todo concepto se causen, en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

PARÁGRAFO TERCERO. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas firmadas por el Representante Legal de AZTECA COMUNICACIONES, prestan mérito ejecutivo, de conformidad con lo establecido en la normatividad civil y comercial, y por lo tanto, podrán ser cobradas ejecutivamente.

CLÁUSULA 6. NUEVOS SERVICIOS OFRECIDOS POR AZTECA COMUNICACIONES: En caso de que AZTECA COMUNICACIONES instale un nuevo servicio, el valor de éste será responsabilidad exclusiva del solicitante.

CLÁUSULA 7. SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA: AZTECA COMUNICACIONES le permitirá al usuario, cuando aplique de acuerdo con los servicios contratados, acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de las líneas que sean establecidas por las entidades correspondientes.

CLÁUSULA 8. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Los servicios contratados en virtud del presente Contrato, estarán disponibles en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo, tiempo dentro del cual, uno de nuestros técnicos visitará al Usuario, con el fin de instalar los servicios contratados, salvo que se presente una causal constitutiva de fuerza mayor o caso fortuito o aquellos eventos en los que EL USUARIO impida la instalación, en cuyo caso el tiempo para iniciar la prestación del (los) servicio (s) podrá ser mayor.

CLÁUSULA 9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Los datos personales que en virtud del presente Contrato, el USUARIO comparte con AZTECA COMUNICACIONES, será conservados con especial cuidado, de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley 1266 de 2008¹ y sus modificaciones; en los artículos 269F y 269G de la Ley 1273 de 2009² y en la Ley 1581 de 2012³.

CLÁUSULA 10: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO: AZTECA COMUNICACIONES tiene a disposición de sus usuarios los siguientes medios de atención: Línea Nacional de atención al 018000523533; página web: www.aztecacomunicaciones.com; Oficina física: Cra. 9 A No. 99-02, oficina 1001, Bogotá D.C., Colombia. Facebook: AztecaComunicaciones, twitter: @AztecaCol. Usted puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de estos medios, para obtener información sobre nuestros servicios y presentar las peticiones, quejas y recursos – PQRs-.

CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

a. OBLIGACIONES DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS CONTRATADOS: En virtud del presente Contrato, el Usuario tiene las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con las obligaciones dispuestas por la Ley y la regulación, en relación con los servicios objeto del presente Contrato. 2. Cumplir a cabalidad las obligaciones previstas en el presente Contrato. 3. Hacer uso adecuado de las redes, de los equipos terminales, o de los bienes proporcionados por AZTECA COMUNICACIONES para la prestación de los servicios de comunicaciones. 4. Abstenerse de dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con AZTECA COMUNICACIONES en virtud de lo dispuesto en el presente Contrato, y en general evitar todas aquellas conductas que impliquen violación directa o indirecta del Régimen Legal vigente, en particular en lo relacionado con los servicios contratados. 5. Abstenerse de utilizar los servicios prestados como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones, sin que exista la previa

¹ “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

² “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.

³ “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

autorización de AZTECA COMUNICACIONES, así como la reventa o comercialización de los servicios sin dicha autorización. 6. No hacer uso de las redes y servicios suministrados por AZTECA COMUNICACIONES para la comisión de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal o las normas que los modifiquen o replacen, y en general, cualquier conducta que se realice con el uso de la red o del servicio para el despliegue de conductas que atenten contra lo dispuesto en la ley o la regulación. 7. Facilitar el acceso a su inmueble, por parte de las personas debidamente autorizadas por AZTECA COMUNICACIONES para efectuar las labores de mantenimiento, revisión y/o desconexión de las instalaciones. 8. Responder por cualquier fraude o alteración, variaciones o modificaciones que sin autorización de AZTECA COMUNICACIONES se haga, en relación con las condiciones de los servicios contratados. 9. Dar un trato respetuoso al personal de AZTECA COMUNICACIONES. 10. Informar a AZTECA COMUNICACIONES sobre cualquier irregularidad que se presente en las instalaciones internas y cualquier otra modificación que implique algún cambio en las condiciones del servicio contratado. 11. Pagar oportunamente la factura por los servicios prestados. En caso de que el Usuario no reciba la factura en los términos establecidos en el presente Contrato, deberá dar aviso a AZTECA COMUNICACIONES con el fin de obtener un duplicado de ésta y proceder a efectuar el pago. Por lo tanto, el Usuario debe tener presente que el hecho de no recibir la factura no implica que no deba efectuar el pago correspondiente. 12. Informar a AZTECA COMUNICACIONES dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la factura de cobro sobre cualquier irregularidad o inconsistencia que encuentre en ésta. 13. Informar a AZTECA COMUNICACIONES sobre cualquier cambio que surja en relación con la destinación del inmueble. El Usuario deberá informar dicha situación dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al cambio de destinación o uso del inmueble. En cuanto sea posible, y en caso de que el Usuario quiera seguir recibiendo el suministro de los servicios, AZTECA COMUNICACIONES, hará lo posible para la mantener las tarifas y las condiciones contractuales al nuevo uso, siempre y cuando sea viable. 14. Permitir la revisión de las instalaciones internas y pagar el valor de los materiales y trabajos que se deban efectuar para normalizar la prestación del servicio, siempre y cuando, las irregularidades que se presenten no sean por causas imputables a AZTECA COMUNICACIONES. 15. Informar sobre los daños que se presenten en su instalación o cualquier irregularidad en la prestación del servicio, en el menor tiempo posible. 16. Dar aviso oportuno a AZTECA COMUNICACIONES sobre los cambios de domicilio, con el fin de programar el estudio de factibilidad para la prestación del servicio en la nueva dirección. 17. Adoptar todas las políticas y las recomendaciones de seguridad que garanticen el uso adecuado de las claves de acceso a internet, correo electrónico, etc. 18. Cumplir con los procedimientos que AZTECA COMUNICACIONES diseñe para la recolección de equipos terminales que se encuentren en desuso, con el objeto de proteger y preservar el medio ambiente. 19. Hacer uso de la información proporcionada por Azteca Comunicaciones en relación con el (los) servicios, con el fin de lograr una correcta ejecución del contrato. 20. Abstenerse de efectuar comunicaciones a los servicios de emergencia que no tengan dicho propósito. En caso de incumplimiento de esta obligación, Azteca Comunicaciones estará facultado para dar por terminada la relación contractual, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario. 21. Las demás contenidas en la normatividad vigente, en la regulación y las que sean expedidas por las autoridades competentes.

PARAGRAFO PRIMERO: En caso que el USUARIO haga uso de los servicios contratados para acceder a contenidos ilícitos, vulnerando las normas sobre derechos de autor, será responsable de las consecuencias legales que resulten aplicables para el caso particular, que pueden consistir en pena de prisión y multas, de conformidad con lo establecido en los artículos 270⁴, 271⁵ y 272⁶ del Código Penal.

b. OBLIGACIONES DE AZTECA COMUNICACIONES EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

En virtud de la suscripción del presente contrato AZTECA COMUNICACIONES asume las siguientes obligaciones: **1.** Prestar los servicios objeto del presente Contrato en forma continua y eficiente, en las condiciones de calidad establecidas, de conformidad con la normatividad vigente. **2.** Efectuar el mantenimiento de los equipos y las redes de su propiedad, con el fin de hacer óptima y efectiva la prestación del servicio. **3.** Iniciar la prestación del servicio dentro del término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción del presente Contrato. **4.** Reinstalar el servicio en caso de haber sido suspendido, una vez se hayan superado las causas que hayan dado lugar a dicha suspensión. La reinstalación se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a aquel en el que se superaron las causas que dieron lugar a la suspensión. **5.** Enviar las facturas de cobro al Usuario por lo menos con siete (7) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno, señalado en la factura, en la dirección que el usuario hubiera indicado para la entrega. La factura de cobro podrá ser enviada por medio electrónico al Usuario si éste lo solicita expresamente. **6.** Ejercer las medidas de control que resulten necesarias en caso de comprobar la mala utilización del servicio por parte del Usuario, en casos relacionados con actividades delictivas, racistas, y en general que atenten contra la moral, el orden público o con los servicios prestados. **7.** No modificar de manera unilateral las condiciones contractuales que hayan sido acordadas, ni hacerlas retroactivas, ni incluir o imponer servicios que no sean expresamente aceptados por el usuario de los servicios contratados. **8.** Informar al usuario sobre las modificaciones acordadas en relación con el presente Contrato, a través de un medio físico o electrónico, a elección del usuario, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en el cual se efectuó la facturación. **9.** Recibir, atender, tramitar y responder las PQR presentadas por el usuario, **10.** Efectuar la compensación a que haya lugar cuando el servicio no haya estado disponible, siempre y cuando haya existido previamente una queja presentada por el usuario y la falla se presente por causas que resulten imputables a AZTECA COMUNICACIONES. **11.** Proveer mecanismos para la seguridad y protección de la red. **12.** Las demás contenidas en la normatividad vigente, en la regulación y las que sean expedidas por las autoridades competentes.

PARÁGRAFO: LAS PARTES se obligan a cumplir las prohibiciones y deberes señalados en los artículos 4 y 5 del decreto 1524 de 2002, especialmente en lo relacionado con la denuncia y no uso de las redes de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. Su incumplimiento acarreará las sanciones administrativas y penales previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002 o en sus modificaciones.

⁴ “Violación a los derechos morales de autor”

⁵ “Violación a los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos”

⁶ “Violación a los mecanismos de protección de derecho de autor y derechos conexos, y otras defraudaciones”

CLÁUSULA 13. RIESGOS RELATIVOS A LA SEGURIDAD DE LA RED Y SERVICIOS CONTRATADOS: El Usuario debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y de los servicios contratados los cuales son los siguientes:

- a. Riesgos relacionados con fraudes electrónicos: Por esta clase de riesgos pueden verse afectados sus equipos o sistemas e comunicaciones. Por lo anterior, lo invitamos a conocer y aplicar controles de seguridad y mantenimiento de los equipos, para prevenir tales fraudes. Usted podrá encontrar mayor información en nuestra página web [www. Aztecacomunicaciones.com](http://www.Aztecacomunicaciones.com)
- b. Riesgos relacionados con la información. El Usuario podrá encontrar riesgos relacionados con información poco confiable, inapropiada, inmoral, entre otras, por lo tanto, le sugerimos tener precaución con la información a la cual accede.
- c. Relacionados con las actividades económicas: dentro de este tipo de riesgos el usuario podrá encontrar el riesgo de compras inducidas, estafas, robos y delitos relacionados contra la propiedad intelectual.
- d. Riesgos relacionados con el funcionamiento del internet: dentro de este tipo de riesgos el usuario podrá encontrar, acceso lento a internet, virus, espionaje, entre otros.
- e. Riesgos relacionados con hábitos adictivos: En este tipo de riesgos el usuario podrá encontrar aquellos relacionados con compras compulsivas, juegos compulsivos, entre otros.

Teniendo en cuenta los riesgos mencionados, AZTECA COMUNICACIONES recomienda al Usuario darle un uso adecuado a los servicios.

AZTECA COMUNICACIONES le recuerda que en ningún momento le solicitará información confidencial, como contraseñas, claves de acceso, datos personales, a través de medios electrónicos o de comunicación masiva. Adicionalmente le informa que en caso de mantenimiento de los bienes instalados para la prestación de los servicios, el personal que vaya a realizar el mantenimiento deberá identificarse con el carné otorgado por AZTECA COMUNICACIONES, en el cual será visible su nombre y su número de identificación personal; asimismo, deberá presentarse con el uniforme de nuestra empresa, a fin de que usted pueda identificarlo. Por razones de seguridad le sugerimos no permitir el ingreso del personal que no se encuentre identificado, de conformidad con los aspectos mencionados y sin que usted haya concertado cita previa con AZTECA COMUNICACIONES.

CLÁUSULA 14. DERECHOS DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS: 1. Contar con la medición apropiada de sus consumos reales, mediante los instrumentos tecnológicos apropiados para efectuar dicha medición, dentro de los plazos fijados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. 2. Ejercer los derechos contenidos en el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones, establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011 y las demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen; así como todos aquellos derechos que se deriven de las disposiciones contenidas en la regulación expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación de

Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio. 3. Obtener información completa, oportuna, precisa y veraz que solicite a AZTECA COMUNICACIONES en relación con los servicios prestados. 4. Consultar a través de la página web de AZTECA COMUNICACIONES y en los demás mecanismos de atención al usuario establecidos por Azteca Comunicaciones, el estado del trámite asociado con sus peticiones, quejas y recursos y el tiempo en el cual podrá obtener respuesta a los mismos. 5. Tener acceso gratuito a la información sobre sus consumos a través de la página web de AZTECA COMUNICACIONES Y/O a través de la línea gratuita de atención al Usuario. 6. A recibir los servicios que ha contratado de manera continua e ininterrumpida, salvo por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que impidan la prestación del servicio en condiciones normales; En caso de que el (los) servicios prestados por parte de AZTECA COMUNICACIONES sean suspendidos por motivos de algún daño que impida la prestación del servicio por causas diferentes a fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, AZTECA COMUNICACIONES reparará el daño en la mayor brevedad posible, de tal forma que la prestación del servicio no se vea gravemente afectada. 7. Tener acceso a la información que requiera, en relación con las ofertas y promociones, cobertura del servicio, entre otros que AZTECA COMUNICACIONES tenga en el mercado. Dicha información será proporcionada por AZTECA COMUNICACIONES, de forma clara, veraz, oportuna, transparente, precisa y completa. 8. Recibir una compensación por el tiempo en que el (los) servicio (s) no estuvieron disponibles, por causas imputables a AZTECA COMUNICACIONES, o a terminar el contrato sin que en este último caso tenga que pagar sumas de dinero relacionadas con la cláusula de permanencia; 9. A que sean mantenidas las mismas condiciones acordadas del Contrato, sin que estas puedan ser modificadas por AZTECA COMUNICACIONES, sin ser previamente aceptadas por el usuario. 10. Ser atendido en los puntos de atención de AZTECA COMUNICACIONES, en la forma más ágil posible y con las mejores condiciones de calidad. 11. Presentar fácilmente y sin requisitos adicionales e innecesarios, las peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, sitio virtual de AZTECA COMUNICACIONES o línea gratuita de atención al usuario y recibir información integral y respuesta oportuna. 12. Terminar el contrato de prestación de servicios en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró o se activaron los servicios, aun cuando exista cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada. 13. Recibir un trato respetuoso por parte de los funcionarios de AZTECA COMUNICACIONES. 14. Ser avisado en el plazo que determinen las normas vigentes, sobre los posibles reportes de información ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse del eventual reporte. 15. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido (físico o electrónico), de tal forma que cuente con el tiempo suficiente para efectuar el pago correspondiente. 16. Recibir información clara, oportuna, veraz, transparente, precisa, cierta, completa y gratuita que no induzca a error, para que pueda tomar decisiones informadas, respecto del servicio prestado. 17. A solicitar la restitución de la suma pagada por la prestación del (los) servicio (s), la devolución del equipo adquirido (si a ello hubiere lugar) o a acordar con AZTECA COMUNICACIONES un nuevo plazo para la activación del (los) servicio (s), en caso de que AZTECA COMUNICACIONES incumpla con el tiempo establecido para el inicio de la prestación éstos.

CLÁUSULA 15. DERECHOS DE AZTECA COMUNICACIONES: 1. Recibir el pago oportuno de las facturas por parte del usuario, en relación con los servicios prestados en virtud del presente Contrato. 2. A suspender el Contrato en caso de que surja una causal de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución del mismo. 3. Dar por terminado el presente Contrato en caso de que el usuario incumpla sus obligaciones, sin perjuicio de las indemnizaciones a que haya lugar, en consecuencia de dicho incumplimiento y de las acciones legales procedentes. 4. Ajustar los precios de acuerdo con las condiciones del mercado, sin exceder los límites establecidos dentro de la normatividad vigente. 5. Recibir un trato respetuoso por parte de los usuarios.

CLÁUSULA 16. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PQR). Forma de presentar las PQR: El USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante AZTECA COMUNICACIONES, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente contrato. La presentación de peticiones, quejas y recursos –PQR- y el trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el USUARIO autorice a otra persona para que presente la PQR.

Las peticiones, quejas y recursos serán tramitadas por AZTECA COMUNICACIONES de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo y en la regulación vigente.

Cuando se presenten las PQR en forma verbal, bastará con informarle a AZTECA COMUNICACIONES, el nombre completo del peticionario, el número de identificación y el motivo por el cual presenta la PQR. En dicho caso, AZTECA COMUNICACIONES podrá responderle de la misma forma, dejando constancia de la presentación de la PQR. Las PQR presentadas de forma escrita, deberán contener lo siguiente: el nombre del proveedor al que se dirige (AZTECA COMUNICACIONES), el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud. AZTECA COMUNICACIONES le informará por cualquier medio físico o electrónico la constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico-CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite.

CLÁUSULA 17: TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESPUESTA DE LAS PQR: Para efectos de responder las peticiones, quejas y los recursos presentados por el usuario, AZTECA COMUNICACIONES contará con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas (de ser necesarias), previa motivación y comunicación de esta situación al usuario. Vencido el término mencionado sin que AZTECA COMUNICACIONES haya resuelto la PQR, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en favor del usuario, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, AZTECA COMUNICACIONES, de oficio, deberá materializar los efectos del mismo dentro un plazo de setenta y dos horas (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio; en caso de que AZTECA COMUNICACIONES incumpla con dicha obligación, el usuario mantendrá su derecho a reclamarlo en cualquier momento.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá exigir de inmediato, los efectos del silencio administrativo positivo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las peticiones y quejas relacionadas con la facturación, podrán ser presentadas por el Usuario hasta un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de la factura.

CLÁUSULA 18. VIGENCIA: El presente Contrato tendrá vigencia a partir de su suscripción y se entenderá que con éste, el Usuario acepta recibir el (los) servicio(s) y que conoce las condiciones establecidas en el (los) mismo (s) para la prestación de los servicios por parte de AZTECA COMUNICACIONES.

CLÁUSULA 19. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Serán causales de suspensión del servicio las siguientes: 1. Mutuo acuerdo entre las partes, por solicitud del usuario del servicio, caso en el cual dicha suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses por cada año de servicio; en el evento en que en la solicitud de suspensión no se indique, el término por el cual se suspenderá el (los) servicios, se entenderá que es dos (2) meses consecutivos. Dentro de los quince (15) hábiles siguientes a la solicitud de suspensión por parte del Usuario, AZTECA COMUNICACIONES hará efectiva la suspensión, excepto cuando el Usuario haya elegido una fecha posterior a la suspensión del servicio y ésta haya sido aceptada por AZTECA COMUNICACIONES. En caso de que el Usuario haya celebrado el Contrato sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho periodo será prorrogado por el término de duración de la suspensión temporal.

AZTECA COMUNICACIONES podrá suspender en cualquier momento la prestación del (los) servicios en los siguientes eventos: a. Para hacer reparaciones técnicas que resulten necesarias para la continuidad del servicio. b. Por fuerza mayor o caso fortuito. c. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble. d. Por orden de autoridad competente. e. Por vencimiento del tiempo límite de pago de la factura, caso en el cual, AZTECA COMUNICACIONES podrá suspender la prestación de servicio dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de ésta. Dicha suspensión se mantendrá hasta que el usuario pague la factura correspondiente y los valores adeudados como consecuencia de la mora. En tal caso, AZTECA COMUNICACIONES restaurará el servicio dentro de las 24 horas siguientes a la realización del pago. f. Para ejercer acciones de control. g. De manera general por cualquier alteración unilateral por parte del usuario en relación con las condiciones contractuales.

CLÁUSULA 20. CONDICIONES PARA EL REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Si las causas de suspensión fueron invocadas por el Usuario del servicio, éste deberá pagar las sumas adeudadas, incluidos los intereses moratorios, y el valor de los aportes por reconexión o reinstalación, según sea el caso. AZTECA COMUNICACIONES reanudará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado. AZTECA COMUNICACIONES dejará constancia de la fecha en que se efectúe la reconexión.

CLÁUSULA 21. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO: el presente Contrato podrá darse por terminado por las siguientes causas: 1. En cualquier

momento por solicitud del usuario, con la simple manifestación de su voluntad, por cualquier medio. 2. Por parte de AZTECA COMUNICACIONES cuando se presente un incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. 3. Por parte de AZTECA COMUNICACIONES en caso de que el usuario no haya pagado dos (2) facturas consecutivas. 4. Por parte del usuario cuando AZTECA COMUNICACIONES no de cumplimiento a las obligaciones previstas en el presente Contrato, especialmente de aquellas obligaciones relacionadas con la calidad y continuidad del servicio. 4. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que se mantengan por un tiempo mayor de treinta (30) días y que impidan la prestación de los servicios.

CLÁUSULA 22. CONDICIONES PARA EL CAMBIO DE PLAN: Para hacer cambios de los planes de servicios contratados, el USUARIO deberá manifestar su intención al respecto, a través de la línea de atención gratuita de AZTECA COMUNICACIONES o de cualquiera de los mecanismos de atención dispuestos para el efecto, momento en que se validará la viabilidad de dicha solicitud.

PARÁGRAFO: El Usuario deberá asumir el precio y las condiciones del cambio de plan o solicitado, AZTECA COMUNICACIONES hará el cambio de plan, siempre y cuando resulte posible técnicamente, en un tiempo menor que el de una nueva instalación.

CLÁUSULA 23. CAMBIO DE DIRECCIÓN DEL USUARIO: En caso de que el usuario cambie de dirección para la prestación de los servicios, deberá informar dicha situación a AZTECA COMUNICACIONES, dentro de los ocho (8) días siguientes a aquel en que se realice el cambio, caso en el cual AZTECA COMUNICACIONES estudiará la viabilidad técnica para la prestación del servicio en la nueva dirección e informará al usuario sobre las condiciones para la nueva instalación del servicio.

CLÁUSULA 24: PROHIBICIONES Y DEBERES DEL USUARIO EN RELACIÓN CON CONTENIDOS ILÍCITOS: El USUARIO deberá abstenerse de acceder a contenidos ilícitos. En caso de que el usuario acceda a tales contenidos, deberá asumir la responsabilidad penal que se derive como consecuencia de dicha conducta, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad penal vigente. En este caso, Azteca Comunicaciones no será responsable por la comisión de la conducta mencionada por parte del usuario.

CLÁUSULA 25. CESIÓN DEL CONTRATO: La cesión del presente contrato por parte del USUARIO, cuando sea procedente en virtud de la Ley y una vez sea aceptada expresamente por parte de AZTECA COMUNICACIONES, libera al cedente de cualquier responsabilidad con AZTECA COMUNICACIONES por causa del cesionario. El usuario que celebró el contrato en calidad de cedente, debe informar por escrito AZTECA COMUNICACIONES sobre su intención de ceder el Contrato, acompañando la prueba de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación. Dentro de los quince (15) días siguientes a dicha manifestación, AZTECA COMUNICACIONES deberá expresar su aceptación o rechazo.

En caso de rechazo de la solicitud de cesión por parte de AZTECA COMUNICACIONES, esta deberá informar al cedente sobre las causas de su decisión. Las únicas causas por las cuales podrá tener lugar el rechazo a la solicitud de cesión, serán las siguientes: 1.

Por defectos de forma: caso en el cual, AZTECA COMUNICACIONES deberá indicar al cedente en forma clara y expresa, los aspectos que deben ser corregidos, advirtiendo que mantendrá su responsabilidad hasta que sea aceptada la cesión. 2. Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del Contrato. 3 Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

CLÁUSULA 26. PROCEDIMIENTO PARA LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: De conformidad con la Resolución CRC 3066 de 2011, el incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, que sea imputable a AZTECA COMUNICACIONES, dará derecho al USUARIO a recibir una compensación por el tiempo en el que el servicio no estuvo disponible o a terminar el Contrato, sin lugar en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, excepto cuando las interrupciones del servicio, hayan sido programadas e informadas por AZTECA COMUNICACIONES al USUARIO por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación.

PARÁGRAFO PRIMERO: La falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que el USUARIO le informe a AZTECA COMUNICACIONES sobre ésta, (lo cual se entenderá como una queja por parte del usuario), hasta el momento en que se restablece el servicio.

En la respuesta a la queja, AZTECA COMUNICACIONES informará al USUARIO, si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en favor del USUARIO, AZTECA COMUNICACIONES deberá precisar el valor de la compensación y la manera en que dicha compensación le será entregada. AZTECA COMUNICACIONES informará al USUARIO sobre la alternativa que tiene de optar por la compensación o por la terminación del Contrato, en este último caso, sin que haya lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. AZTECA COMUNICACIONES realizará la compensación al USUARIO dentro del siguiente periodo de facturación.

PARÁGRAFO SEGUNDO. DETERMINACIÓN DEL VALOR DE LA COMPENSACIÓN: La determinación de la compensación y el valor de ésta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen, o complementen.

CLÁUSULA 27. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES: Se consideran causales de incumplimiento por parte de AZTECA COMUNICACIONES, el incumplimiento de sus obligaciones y deberes. Se consideran causales de incumplimiento por parte del Usuario, el incumplimiento de sus obligaciones y deberes. El incumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes, podrán dar lugar a la terminación del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones legales a que haya lugar, y de las indemnizaciones que resulten procedentes en virtud de dicho incumplimiento.

PARÁGRAFO PRIMERO. CONSECUENCIAS ESPECÍFICAS DEL INCUMPLIMIENTO: Son consecuencias del incumplimiento por parte de AZTECA

COMUNICACIONES: 1) Permitir el retiro del servicio por parte del Usuario, sin que haya lugar a exigir el pago del valor por retiro anticipado, en caso de que el usuario haya contratado con cláusula de permanencia mínima, 2) Descontar los valores de los servicios no causados, 3) Las demás que sean definidas por los entes de control y el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Son consecuencias del incumplimiento por parte del Usuario: 1) El retiro del servicio de manera unilateral por parte AZTECA COMUNICACIONES, 2) El cobro por parte de AZTECA COMUNICACIONES de los montos que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del Usuario, 3) Las demás que sean definidas por las autoridades competentes en Colombia.

CLÁUSULA 28. MODIFICACIONES AL CONTRATO: AZTECA COMUNICACIONES no podrá modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en el contrato, ni podrá hacerlas retroactivas, ni imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el Contrato. En caso de que alguna de estas situaciones se presente, el Usuario tendrá derecho a terminar el Contrato anticipadamente y sin que tenga que asumir penalización alguna, aunque haya celebrado el presente Contrato con cláusula de permanencia mínima

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando AZTECA COMUNICACIONES como consecuencia de una solicitud del usuario que celebró el Contrato, efectúe modificaciones a las condiciones inicialmente acordadas, deberá informarlas a través de un medio escrito, ya sea físico o electrónico, a elección del usuario que celebró el Contrato, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación.

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Señor usuario, en caso de requerir información sobre el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones usted podrá acceder al siguiente LINK: <http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=41354>, en donde encontrará el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC y la información necesaria para el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos. La información relacionada con AZTECA COMUNICACIONES, los servicios que presta y su área de cobertura podrá ser consultada en la página web www.aztecomunicaciones.com

En constancia de lo anterior, se suscribe el presente contrato en la ciudad de Bogotá D.C., a los _____

AZTECA COMUNICACIONES,

El Usuario,

Representante Legal

ANEXO-CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.

1. ALCANCE: SEÑOR USUARIO, USTED SE ENCUENTRA EN TOTAL LIBERTAD DE ELEGIR SI DECIDE CELEBRAR ESTE CONTRATO CON LA PRESENTE CLÁUSULA DE PERMANENCIA, O SI POR EL CONTRARIO PREFIERE NO HACERLO, CASO EN EL CUAL, LOS DESCUENTOS OFRECIDOS EN VIRTUD DE ÉSTA CLÁUSULA NO SERÁN EFECTUADOS. EN CASO DE QUE USTED OPTÉ POR LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA, EL PRESENTE CONTRATO LO OBLIGA A ESTAR VINCULADO CON AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S, DURANTE UN TÉRMINO DE DOCE (12) MESES; ADEMÁS UNA VEZ SE VENZA EL PLAZO INDICADO, ESTE CONTRATO SE RENOVARÁ AUTOMATICAMENTE POR OTRO PERIODO IGUAL; Y FINALMENTE, EN CASO DE QUE USTED DECIDA TERMINAR EL CONTRATO ANTES DE QUE SE VENZA EL PLAZO DE PERMANENCIA MÍNIMA SEÑALADO, USTED DEBERÁ PAGAR LOS VALORES QUE SE ESTABLECEN EN EL NUMERAL 2 DE LA PRESENTE CLÁUSULA. UNA VEZ ESTA CONDICIÓN SEA EXPRESAMENTE ACEPTADA POR USTED, DEBE PERMANECER EN EL CONTRATO POR EL TIEMPO AQUÍ ACORDADO Y QUEDA VINCULADO CON AZTECA COMUNICACIONES, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS.

2. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. En el evento en que el SUSCRIPTOR decida terminar en forma unilateral y anticipada el presente Contrato dentro del primer (1) año de permanencia mínima estipulada, deberá cancelar a AZTECA COMUNICACIONES, dentro del plazo indicado en la factura, el valor que se indica en la siguiente tabla, dependiendo del mes en que se de la terminación anticipada:

Condiciones de Servicio			Valor a pagar por terminación anticipada
Servicio	Valor Subsidiado (VS)	Permanencia Mínima (meses)	N = Número de meses restantes para terminación del contrato
Internet Pyme	\$ 1.200.000	12 meses	VC = Valor a pagar por terminación anticipada
			$VC = (VS * N) / 12$

PARAGRAFO PRIMERO. Si la terminación anticipada del contrato es imputable a AZTECA COMUNICACIONES, no se generarán los efectos indicados en el presente anexo. **PARAGRAFO SEGUNDO.** Cuando la solicitud de terminación efectuada por el USUARIO, se de por razones de insolvencia, liquidación voluntaria, judicial u obligatoria, AZTECA COMUNICACIONES, no exigirá el pago de los valores indicados. Para efectos de lo anterior, El USUARIO deberá presentar su solicitud de terminación anticipada, acompañada de los documentos en que conste la iniciación del proceso de insolvencia o del proceso liquidatorio. **PARAGRAFO TERCERO.** En caso de dar anticipadamente por terminado uno de los varios servicios incluidos dentro del PAQUETE DE SERVICIOS (Cuando Aplique), se aplicará igualmente lo señalado en la tabla anterior.

3. ACEPTACIÓN: EL SUSCRIPTOR manifiesta que libremente ha escogido la presente opción de contratación con periodo de permanencia mínima, luego de haber sido informado por AZTECA COMUNICACIONES, sobre las alternativas de contratar sin la presente cláusula.

Para constancia y aceptación de las cláusulas previstas, el SUSCRIPTOR firma el presente Anexo en dos (2) ejemplares.

EL USUARIO,

Nombre

C.C.

Fecha de firma: