

**IDT Colombia S.A.S****CONTRATO ÚNICO DE  
SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y IDT COLOMBIA, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de 12 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

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****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.net2phone.co](http://www.net2phone.co)

**CESIÓN**

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

**MODIFICACIÓN**

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

**SUSPENSIÓN**

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

**TERMINACIÓN**

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Si la empresa acepto la cláusula de permanencia mínima y termina anticipadamente el contrato, deberá pagar el valor correspondiente a la cláusula referida. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación.

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.

Valor total

## ANEXO 1:

**ANEXO LEGAL: HÁBEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS:** Con la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, EL USUARIO autoriza a IDT COLOMBIA S.A.S. (en adelante IDT COLOMBIA) para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar los productos o servicios que ofrece IDT COLOMBIA. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que me asiste a abstenerme de autorizar el tratamiento de datos sensibles, manifiesto que autorizo de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar la identidad del usuario. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. La Política de Tratamiento de Datos, se encuentra disponible a través de diferentes medios. De igual manera, EL USUARIO, autoriza de manera expresa a IDT COLOMBIA, para que este pueda comunicarse conmigo, incluyendo sistemas como WhatsApp. Del mismo modo, EL USUARIO, otorga a IDT COLOMBIA expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** IDT COLOMBIA informará al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios con IDT COLOMBIA serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos consultar y reportar información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público por IDT COLOMBIA o por terceros, esta información será conservada por IDT COLOMBIA con la debida diligencia. EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adiciones o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El responsable de tratamiento de la información es IDT COLOMBIA S.A.S. con NIT901.161.479-2, dirección principal Calle 93 No 19-55 en Bogotá.

**PORNOGRAFIA INFANTIL:** EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adiciones; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio 1) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, 2) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad 3) Vínculos o "Links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. EL USUARIO deberá: 1) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico de menores de edad, 3) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y 4) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de las cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

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

**AUTORIZACION DEBITO AUTOMATICO.** EL USUARIO, en su condición de titular de la tarjeta de crédito que le haya indicado por escrito a IDT COLOMBIA, manifiesta en forma expresa e irrevocable que autoriza incondicionalmente a IDT COLOMBIA y por un término indefinido, a: (1) Debitar de la tarjeta de crédito que haya indicado el valor que corresponde a los servicios y/o equipos que han sido contratados y a entregar dicho valor a IDT COLOMBIA; (2) Debitar de la tarjeta aquí indicada en una fecha diferente a la inicialmente prevista en aquellos casos en los que se presenten inconvenientes técnicos u operativos que no le permitan debitar oportunamente a IDT COLOMBIA las sumas de dinero adeudadas; (3) Extender esta misma autorización a modificaciones obligatorias que realice la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito. Como titular de la tarjeta de crédito que haya indicado a IDT COLOMBIA, me obligo a: Mantener fondos suficientes en dicha tarjeta de crédito para cubrir las sumas de dinero que por concepto de servicios y/o equipos adeude a IDT COLOMBIA; Como titular de la tarjeta de crédito señalada anteriormente, declaro que conozco y acepto lo siguiente: (1) Que el débito autorizado se podrá hacer ordinariamente durante el tiempo y la oportunidad indicados. No obstante, si en esa oportunidad no hay fondos disponibles en la tarjeta de crédito, el débito podrá hacerse cuando existan fondos disponibles; (2) Que la presente autorización de débito automático solamente podrá ser cancelada mediante comunicación escrita enviada a IDT COLOMBIA, con una anticipación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha a partir de la cual se desee hacer efectiva la cancelación y siempre que este al día en el cumplimiento de mis obligaciones; (3) Que si se presentan algún tipo de reclamaciones o solicitudes de devolución en relación con el Débito Automático estas deberán ser radicadas ante ante la entidad que haya emitido la tarjeta de crédito; (4) Que me en caso que se de una orden de no pago o solicitud de devoluciones de sumas debitas, asumiré los costos adicionales que estos generen. Autorizo a IDT COLOMBIA que en caso que surjan conflictos revele la documentación e información aquí contenida, o aquella que haga referencia a la entidad emisora de la tarjeta de crédito.

## 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: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

**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 telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

**4** Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía, 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.

## 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 está vigente.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

## COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$45.000.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

**OBLIGACIONES DEL USUARIO:** 1) Reportar toda conexión fraudulenta a IDT COLOMBIA; 2) Permitir el ingreso del personal de IDT COLOMBIA, para auditorias, mantenimiento de equipos o servicios técnicos; 3) Verificar la identidad de personal que se identifique en nombre de IDT COLOMBIA, y comunicarse a IDT COLOMBIA, si tiene alguna duda o comentario sobre el personal que se identifica como de IDT COLOMBIA; 4) Responder por daño o deterioro en los equipos que haya suministrado IDT COLOMBIA al USUARIO. 5) Devolver en buen estado todos los equipos que haya recibido de IDT COLOMBIA, los cuales han sido entregados a título de comodato, so pena de incurrir en el pago de los equipos hasta por el precio de compra. El USUARIO deberá entregar los equipos en las oficinas de IDT COLOMBIA dentro de los veinte (20) días calendario contados a partir de la terminación de la relación contractual, IDT COLOMBIA podrá exigir el pago al USUARIO del valor de compra de los mismos. De igual manera, USUARIO, estará obligado a reportar en las 48 horas siguientes a IDT COLOMBIA, la pérdida de los equipos, acompañando copia de la denuncia presentada ante las autoridades competentes. 6) Informar en el menor tiempo posible a IDT COLOMBIA el cambio de dirección del lugar de instalación. 7) Abstenerse de realizar conductas fraudulentas o no autorizadas en la red;. 8) Abstenerse de realizar interceptación de comunicaciones. 9) Abstenerse de realizar cualquiera de las siguientes actividades: (i) Usar los servicios contratados por parte de personas o funcionarios distintos a la los que contrato el servicio. (ii) Realizar operaciones de call center o centro de llamadas o contact center sin previa autorización y consentimiento de IDT COLOMBIA. (iii) reventa del servicio a terceros sin previa autorización y consentimiento de IDT COLOMBIA. (iv) Usar los servicios de marcado automático o difusión masiva por voz. (v) Uso sin diálogo en vivo, incluyendo para fines de monitoreo, intercomunicador o transcripción. MODIFICACION O CAMBIO DE PLAN POR PARTE DEL USUARIO: Cuando el USUARIO realice modificaciones o cambios de planes, deberá tener en cuenta las siguientes condiciones y obligaciones : (i) Se aplicará en el periodo de facturación siguiente; ii) Debe el USUARIO estar al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones; iii) Las modificaciones o cambios de plan únicamente las puede realizar EL USUARIO; iv) Presentar buen comportamiento de pago; v) Aceptar voluntariamente que por el cambio de plan perderá todas las promociones y ofertas relacionadas con su anterior plan. AUMENTO DE TARIFAS. El incremento de tarifas se podrá realizar en cualquier tiempo por parte de IDT COLOMBIA. El incremento de tarifas no podrá exceder anualmente más del superior al 50% de la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior. FACTORES LIMITANTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El USUARIO conoce que los principales factores que pueden limitar o impedir la prestación adecuada del servicio contratado con IDT COLOMBIA, son problemas en la conexión a internet o la limitación en la velocidad de internet, los cuales son responsabilidad exclusiva del operador con el que ha contratado estos servicios. Las partes establecen, que este contrato será exigible judicialmente a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, para el efecto se le agregará la factura o el estado de cuenta respectivos y emitidos por IDT COLOMBIA, donde se determinará la cuantía adeudada, integrándose así un título ejecutivo, contentivo de una obligación clara, expresa, exigible y a cargo del deudor.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.net2phone.co](http://www.net2phone.co)