CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO

NIT. 811.010.541-8
DICIEMBRE 2025 VS-1

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **ASANPAS TV**, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de __ meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Internet fijo ☐ Televisión ☐ Telefonía fija ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Internet móvil ☐ Telefonía móvil ☐ SMS ☐

El cobro por la efectiva prestación de los servicios móviles se realizará a partir de la activación del plan.

Productos o servicios adicionales_____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de dd/mm/aaaa

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato Nº: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio fijo _____Estrato____
Departamento _____ Municipio _____
Línea o número móvil _____
Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS MÓVILES

Internet móvil
Descripción
Voz y SMS
Descripción
Servicios adicionales
Descripción

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo
Descripción
Televisión cerrada
Descripción
Telefonía fija
Descripción
Servicios adicionales
Descripción

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS MÓVILES	$
VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	$
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	$

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

Los beneficios del paquete de servicios son:

Espacio para diligenciar por el operador con ocasión del ofrecimiento de un paquete de servicios.

INCREMENTOS TARIFARIOS

_____ podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de ___ % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

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, la SIM 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 y avisar al operador en caso de robo o pérdida de la SIM o el equipo móvil; 6) usar equipos móviles homologados y 7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios móviles:

El servicio se activará a más tardar el día dd/mm/aaaa.

En caso de que usted ya cuente con un número móvil para el proceso de portación, _____ realizará varios intentos para la portación de su línea. De no resultar exitosa la portación del número, usted podrá adquirir una línea nueva con otro número móvil, o desistir del plan pospago solicitado.

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día dd/mm/aaaa.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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 nuestra página web: _____

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 O TERMINACIÓN

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, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, sean del segmento fijo o del segmento móvil, de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios móviles: Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo. Si el paquete de servicios incluye servicios del segmento móvil y del segmento fijo, usted podrá recibir una factura por cada segmento.

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. Usted puede pagar los servicios fijos y móviles de manera separada.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Los servicios fijos y móviles se suspenderán de manera separada dependiendo sobre cuál de ellos recae el impago. 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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente 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.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:	**$**
Costo reconexión servicios móviles:	**$**

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas, [otros medios de atención dispuestos por operador]. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
2	Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS MÓVILES

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a nuestra web: _____

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán

cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le preste el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo.

Al código o número que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para conocer todas suscripciones de ese código corto en particular.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlas a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede solicitarnos la exclusión de ese tipo de comunicaciones en cualquiera de nuestros Medios de Atención.

Si desea solicitar que lo dejen de contactar, para fines comerciales o publicitarios, por medio de mensajes cortos de texto, correo electrónico, mensajería por aplicaciones y web y llamadas telefónicas, usted podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la página web de la Comisión de Regulación de Comunicaciones: https://www.crcom.gov.co.

PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

Su número móvil es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador móvil que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador móvil al cual se desea cambiar. Usted podrá elegir el día a partir del cual desea que se haga efectiva la portación o el trámite se tardará como máximo entre 1 y 3 días calendario después de su solicitud de portación, dependiendo de si la solicitud se hizo en una oficina física o por medio de otros canales de atención.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívelo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención o en el exterior por los siguientes medios: _____. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

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

De acuerdo con la Decisión de la Comisión de la Comunidad Andina No. 854 de 2020, cuando usted visite Bolivia, Ecuador o Perú, _____ aplicará las mismas condiciones tarifarias o planes tarifarios que aplican en Colombia por los servicios de voz, SMS y datos. Por tanto, en estos casos no existirá una tarifa, plan tarifario o recargo adicional por el servicio de roaming internacional. En todo caso este servicio está sujeto a la política de uso razonable.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos, NO APLICA SOBRE EL PLAN DE SERVICIOS MÓVILES.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una 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 de conexión	$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según 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 $...

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

_____ entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a _____.

OTRAS CONDICIONES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen los servicios u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias al texto de este modelo de contrato, ni a las disposiciones establecidas en la regulación vigente. De hacerlo dichas disposiciones se tendrán por no escritas y no tendrán efectos jurídicos.

_____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha DD/MM/AAAA

Anexo de disposiciones legales

NIT. 811.010.541-8
DICIEMBRE 2025 VS-1

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

El usuario autoriza de manera expresa, previa, libre, informada y voluntaria a **ASANPAS TV** para que consulte, reporte, actualice y rectifique su información ante cualquier operador, fuente, reporte de información y operador de información sobre sus datos personales de nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en **ASANPAS TV** y para actualización de operadores de información. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras subsistan obligaciones legales o contractuales. que le imponga el deber de permanecer en las bases de datos de **ASANPAS TV**

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

como responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de hábeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en **ttps:// asanpastv.com** y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos.

Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuestos por **ASANPAS TV** Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que mantenga en sus bases de datos la información relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de **ASANPAS TV** normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual.

En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de para estos propósitos y por efectos de este **ASANPAS TV** contrato. (art. 9 Decreto 1377 de 2013)

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:
NÚMERO DOCUMENTO:
FECHA:

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