

CONDICIONES DE LA OFERTA PARA LA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN PCS Y OTROS SERVICIOS ESPECIALES, COMPLEMENTARIOS O SUPLEMENTARIOS EN MODALIDAD POSPAGO

La firma del **Solicitante del Servicio** al anverso del presente documento constituye una oferta de contrato para adquirir los servicios de comunicación personal PCS y otros servicios especiales, complementarios o suplementarios, en adelante el **Oferente**, la cual realiza de manera irrevocable a **Colombia Móvil S.A. E.S.P.**, en adelante **Colombia Móvil**, por un término de quince (15) días. El **Oferente** queda obligado a entregar de inmediato a **Colombia Móvil**, copia de su documento de identidad y el formulario exigido por las autoridades, debidamente diligenciado. **Colombia Móvil** determinará según sus políticas generales si acepta la oferta mercantil y en tal caso efectuará la activación, momento en el cual se entenderá que la oferta ha sido aceptada por **Colombia Móvil**. Las condiciones de prestación del servicio bajo las cuales el **Oferente** formula su oferta y solicita la aceptación de la calidad de **Suscriptor** del servicio de comunicación personal o de otros servicios especiales, complementarios o suplementarios, serán las siguientes:

1. Partes.- Colombia Móvil: Operador de los Servicios de Comunicación Personal PCS y de otros servicios especiales, complementarios y suplementarios.

Oferente: Una vez aceptada la Oferta por parte de **Colombia Móvil**, éste será para todos los efectos legales, el **Suscriptor** persona natural o jurídica con la cual se celebra un contrato de prestación de servicios de comunicación personal PCS y demás servicios especiales, complementarios o suplementarios. La(s) persona(s) que se beneficia con la prestación del servicio, se denomina(n) **Usuario(s)**.

2. Objeto.- Prestación de los Servicios PCS y demás servicios especiales, complementarios o suplementarios indicados en la solicitud de servicio, los cuales permiten la transmisión de voz, datos e imágenes (los Servicios), de conformidad con la normatividad vigente, esta Oferta y conforme a la disponibilidad y capacidad técnica. Como contraprestación, el **Suscriptor** deberá pagar a **Colombia Móvil** el valor de los Servicios conforme a las tarifas previamente establecidas, según el plan tarifario seleccionado. Igualmente pagará las tarifas vigentes de los demás servicios que le preste y que sean cobrados, trasladados o facturados a **Colombia Móvil** por los proveedores de estos servicios (como llamadas de larga distancia internacional, roaming)

La tarjeta SIM (Subscriber Identity Module - Módulo de Identificación del **Suscriptor**), denominada Chip TIGO, identifica al **Suscriptor** y/o **Usuario** en la red con su número de móvil y es elemento imprescindible para poder utilizar el equipo terminal y los Servicios. **Colombia Móvil** opera en la banda de 1.900 Mhz (banda F), sus tarjetas Chip TIGO funcionan con 3 a 5 voltios. Los identificadores Mobile Country Code y Mobile Network Code están dentro de los 6 dígitos en los que debe trabajar el móvil para identificación de la red. La posibilidad de utilizar los Servicios dependerá del tipo de equipo terminal del Usuario y de las habilitaciones que tenga activas el **Suscriptor** dentro del sistema.

3. Responsabilidad.- Debido a la naturaleza móvil de los Servicios, éstos podrán presentar fallas inherentes a la propia tecnología o por fuerza mayor o caso fortuito. El **Suscriptor** exime a **Colombia Móvil** de toda responsabilidad por estos conceptos.

Colombia Móvil tiene la obligación de cumplir con los índices de calidad previstos en los contratos de concesión suscritos con el Ministerio de Comunicaciones (Hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones); el porcentaje trimestral máximo de caída de llamadas fue fijado en 3%. Este índice que es global, se calcula promediando la caída de llamadas en todos los sectores de cubrimiento de las antenas del operador durante el trimestre. Esta es una condición propia del Servicio que se encuentra prevista dentro del valor de las tarifas que se cobran a los usuarios. En caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad del Servicio, el **Suscriptor** tendrá derecho a una compensación en las condiciones previstas en las normas aplicables.

4. Derechos de las Partes. A. De los Suscriptores y/o Usuarios.- Sin perjuicio de los demás establecidos en la Ley y en el presente documento, los siguientes son los derechos de los **Suscriptores y/o Usuarios** relacionados con la Prestación del Servicio: (i) a solicitar la interrupción del Servicio en cualquier momento con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por **Colombia Móvil**. La solicitud deberá efectuarse con una antelación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, la interrupción se producirá al vencimiento del período de facturación siguiente a aquel en que **Colombia Móvil** conozca la solicitud del **Suscriptor**. La interrupción se efectuará sin perjuicio del derecho de **Colombia Móvil** de perseguir el cobro de las obligaciones adeudadas, la devolución de los equipos cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar; (ii) a consultar gratuitamente dos (2) veces al día información sobre el consumo realizado durante el período de facturación a través de los centros de atención telefónica, salvo las excepciones previstas en la ley; (iii) a conservar el número que le ha sido asignado por **Colombia Móvil**, el cual podrá cambiarse por razones técnicas conforme a la regulación; (iv) a presentar, en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente, Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) a **Colombia Móvil**, para lo cual no requerirá presentación personal ni intervención de abogado aunque emplee mandatario para estos fines. Si así lo desea, podrá solicitar en los centros de atención al cliente de **Colombia Móvil**, así como al número *300, el número 128, o a través del portal en Internet de **Colombia Móvil**, los formatos y la información necesaria para hacer efectivos tales derechos. El recurso de reposición será resuelto por **Colombia Móvil** y el de apelación por la entidad competente; (v) a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, a través del código único numérico, sobre el estado del trámite de la PQR presentada; y (vi) a recibir información con fines comerciales y/o publicitarios. Para el efecto, el **Suscriptor y/o Usuario** autoriza a **Colombia Móvil** a usar su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, mediante el envío y recepción de mensajes cortos SMS y/o mensajes multimedia MMS. Este servicio no forma parte de ningún plan, salvo estipulación expresa en contrario y por lo tanto, dará lugar a un cobro adicional. En todo caso, el **Suscriptor y/o Usuario** podrá, en cualquier tiempo, solicitar la suspensión de este servicio. **B. De Colombia Móvil.-** Sin perjuicio de los demás establecidos en la Ley y en el presente documento, **Colombia Móvil** tiene derecho a (i) recibir el pago oportuno de los valores facturados; y (ii) Disponer de los equipos terminales que el **Usuario y/o Suscriptor** haya entregado a **Colombia Móvil** para servicio técnico, que no hayan sido reclamados dentro de los tres (3) meses contados desde su recibo. Para el efecto, el **Suscriptor y/o Usuario** autoriza a **Colombia Móvil** a disponer del bien, de conformidad con las políticas y procedimientos internos de **Colombia Móvil**.

5. Obligaciones del Suscriptor y/o Usuario.- Sin perjuicio de las que por vía general o especial les imponen las normas y el presente documento, son obligaciones de los **Suscriptores y/o Usuarios** las siguientes: (i) Contar con un equipo terminal debidamente homologado y con el Chip TIGO, técnicamente adecuados. Cuando quiera que el **Suscriptor** haya solicitado la activación de los Servicios empleando un equipo terminal no adquirido a **Colombia Móvil**, ésta verificará que dicho equipo no se encuentre incluido en las bases de datos de los equipos reportados como robados/perdidos/cartera. Si no se encuentra incluido se procederá a la activación de los Servicios. No obstante lo anterior, si en fecha posterior a la activación se verifica que el equipo se encuentra reportado en la base de datos prevista para el efecto como extraviado o hurtado, **Colombia Móvil** podrá proceder a su desactivación sin previo aviso, siendo responsabilidad del **Suscriptor** la procedencia del equipo y sin que haya lugar a reclamación alguna por concepto de la no prestación de los Servicios, a causa de esta situación. En caso, que el **Suscriptor** solicite la reactivación de los Servicios deberá contar con un equipo que no se encuentre en la circunstancia descrita; (ii) Cumplir con los requerimientos e instrucciones que le señale **Colombia Móvil** respecto al uso de los Servicios. En este sentido, el **Suscriptor y/o Usuario**, no podrá dar a los Servicios un uso diferente a aquel que se autoriza ni realizar llamadas a los servicios de emergencia y/o urgencias que no se adecuen a los propósitos de los mismos; (iii) Proporcionar a **Colombia Móvil** la información que ésta requiera, así como informar de cualquier cambio respecto de la información contenida en la Solicitud de Servicio. La información que suministre el **Suscriptor y/o Usuario** se entenderá rendida bajo la gravedad del juramento; (iv) En el evento de hurto o extravío de la tarjeta Chip TIGO, del equipo del **Suscriptor y/o Usuario** (incluida aquella), éste deberá notificar tal circunstancia a **Colombia Móvil**, por los medios que se establezcan para que se suspenda la prestación de los Servicios. La suspensión se realizará a partir de la fecha y hora de la mencionada notificación. Durante el período de suspensión de los Servicios por robo, el **Suscriptor y/o Usuario** deberá pagar el cargo básico mensual. Hasta tanto la notificación de hurto o extravío no se efectúe en debida forma, será responsabilidad del **Suscriptor y/o Usuario** el valor de los Servicios y consumos generados. En caso de hurto del equipo terminal sin la tarjeta Chip TIGO, el **Suscriptor y/o Usuario** estará igualmente obligado a reportar tal circunstancia a **Colombia Móvil**; (v) El **Suscriptor** se obliga a pagar a **Colombia Móvil** el período facturado, el cual será mensual, dentro del plazo fijado en la factura como fecha máxima de pago, en efectivo, cheque, tarjeta de crédito, medios electrónicos o por cualquier medio de pago establecido, en las entidades bancarias que se informan en el anverso de la factura, los valores que correspondan a las tarifas vigentes del plan elegido que se señalan en documento anexo al presente y por los siguientes conceptos: (a) El cargo por activación; (b) El (Los) cargo(s) básico(s) mensual(es), de haberse pactado; (c) Los cargos por consumo de acuerdo con el plan elegido; y (d) Otros conceptos autorizados por el **Suscriptor**, relacionados o no con los Servicios, los cuales podrá solicitar en cualquier tiempo. Si el **Suscriptor y/o Usuario** no recibe la factura conserva su obligación de pago, para lo cual podrá solicitar un duplicado de la factura o mediante la línea gratuita de información, obtener los datos requeridos para efectuar el pago correspondiente. Por el uso del servicio de roaming el **Suscriptor y/o Usuario** deberá pagar valores adicionales a los establecidos en el plan tarifario. Todas las llamadas y/o eventos generados en el exterior bajo el servicio de Roaming Internacional, son cobrados y facturados de acuerdo con la tarifa establecida en el momento en que se generen tales eventos. Los valores dependen del destino y la red visitada, los cuales podrán ser consultados en los medios listados en el numeral (iv) de la

cláusula cuarta. Igualmente, los servicios de larga distancia internacional generarán el cobro de valores adicionales y se aplicarán las tarifas fijadas por el operador que suministre el servicio. En caso de reclamación, el **Suscriptor** deberá cancelar las sumas no discutidas antes de la fecha de vencimiento para el pago oportuno de la factura correspondiente; (vi) En caso de mora, el **Suscriptor** reconocerá y pagará a **Colombia Móvil** intereses de mora liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, así como los costos de la cobranza judicial y extrajudicial; (vii) El **Suscriptor** declara conocer las condiciones del plan tarifario seleccionado. En caso de incumplimiento en el pago oportuno de los valores facturados, **Colombia Móvil** suspenderá la prestación de los Servicios hasta tanto el **Suscriptor** cancele los saldos insolutos; (viii) El **Suscriptor** otorgará a satisfacción y a favor de **Colombia Móvil**, cuando ésta así lo solicite, garantía(s) suficiente(s) para asegurar el pago oportuno de las obligaciones a su cargo; (ix) En caso que el **Suscriptor** haya optado por un plan subsidiado y decida modificar tal opción, deberá cancelar a **Colombia Móvil** la diferencia correspondiente, cuando a ello haya lugar; (x) El **Suscriptor** y/o **Usuario** se hace totalmente responsable por el uso que se haga de los Servicios, de la tarjeta Chip TIGO y del equipo, independientemente de la persona que haga uso de ellos y responderá por los daños y perjuicios que se llegaren a causar a **Colombia Móvil** y a terceros o por la facturación que de ese uso se. Así mismo, el **Suscriptor** se compromete a no utilizar los Servicios ni a tolerar el uso de los mismos para ningún propósito diferente al contenido en el presente acuerdo o contrario a la ley o al orden público. El presente documento no autoriza la reventa de Servicios, ni ningún tipo de comercialización de los mismos.

6. Obligaciones de Colombia Móvil.- Sin perjuicio de las que por vía general o especial le imponen las normas, son obligaciones de **Colombia Móvil** las siguientes: (i) Prestar los Servicios de conformidad con lo establecido en el presente documento; (ii) Asignar un número de identificación al **Suscriptor** y/o **Usuario**; (iii) Iniciar la prestación de los Servicios indicados en la Solicitud de Servicio en un plazo no superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la Oferta efectuada por el **Suscriptor**; (iv) Enviar periódicamente la factura por el valor de los Servicios a la dirección suministrada por el **Suscriptor**, a su correo electrónico o a su casillero virtual en el portal de Clientes de **Colombia Móvil**, previa aceptación expresa y escrita del **Suscriptor** y/o **Usuario**; (v) Prestar gratuitamente al **Suscriptor** y/o **Usuario** las llamadas a los servicios de emergencia previstos en la regulación vigente y en su línea de atención al cliente; (vi) Responder por fallas o defectos del equipo terminal adquirido directamente de **Colombia Móvil** hasta el límite de la garantía otorgada por el fabricante; (vii) Garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y el manejo confidencial de los datos de los **Suscriptores** y/o **Usuarios**. (viii) Informar previamente al **Suscriptor** y/o **Usuario** sobre el cambio de tarifas y los incrementos o modificaciones que las mismas sufran. Las tarifas en promedio podrán ser incrementadas en un porcentaje máximo anual que no supere el Índice de Precios al Consumidor más cincuenta (50) puntos respecto a la tarifa vigente anterior. El incremento podrá ser aplicado por períodos mensuales en el año calendario sin exceder el porcentaje máximo anual, independientemente de la vigencia del plan tarifario seleccionado por el **Suscriptor**. Los planes tarifarios tendrán vigencia no superior a un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos sucesivos de un (1) mes, sin perjuicio de los incrementos tarifarios establecidos en el presente numeral.

7. Término.- El acuerdo de prestación de servicios tendrá una duración de un (1) año, contado a partir de la activación del Servicio, prorrogable automáticamente por el mismo

término, salvo manifestación escrita del **Suscriptor** en contrario, expresada con por lo menos diez (10) días de anticipación a la fecha de vencimiento del término inicial o de cualquiera de sus prórrogas. En caso de que el **Suscriptor** opte por un plan con cláusula de permanencia mínima y decida terminar anticipadamente el acuerdo, deberá cancelar a **Colombia Móvil** la suma correspondiente a dicha cláusula, circunstancia sobre la cual manifiesta estar informado. Igual ocurrirá cuando la terminación se suscite por causas imputables al **Suscriptor**. Una vez transcurrido el periodo de permanencia mínima pactado, el **Suscriptor** podrá dar por terminado el acuerdo para la prestación de servicios en cualquier momento sin que por ello haya lugar al pago de los valores antes descritos.

8. Condiciones para cambio de plan.- El **Suscriptor** podrá en cualquier momento, durante la vigencia del acuerdo de Servicio, efectuar cambio de plan, dentro de la oferta de planes de **Colombia Móvil** vigentes, siempre y cuando la línea se encuentre activa, no se encuentre en mora en el pago de los Servicios y cumpla con las políticas de scoring establecidas por **Colombia Móvil**. En el evento en que se haya pactado cláusula de permanencia mínima deberá cancelar a **Colombia Móvil** la suma correspondiente a dicha cláusula.

9. Suspensión.- 9.1. Son causales de suspensión de los Servicios: (i) El hurto o extravío de la tarjeta Chip TIGO o del equipo del **Suscriptor** y/o **Usuario**, incluida aquella, siempre y cuando dicha situación haya sido notificada a **Colombia Móvil**; esta suspensión procederá por el término máximo previsto por **Colombia Móvil**; (ii) La no cancelación por parte del **Suscriptor** de los conceptos indicados en la factura dentro de la fecha de pago máxima allí prevista; (iii) El rechazo, por cualquier causa, del cargo automático en la tarjeta de crédito o débito ofrecida por el **Suscriptor** como forma de pago, así como la devolución, por cualquier causa, del cheque entregado por el **Suscriptor**. En este caso, el **Suscriptor** se obliga a pagar la sanción que se genere por tal concepto conforme a lo establecido en el Código de Comercio; (iv) **Colombia Móvil** se reserva la potestad de establecer un cupo de consumo al **Suscriptor** y/o **Usuario** por cada periodo de facturación y así lo acepta el **Suscriptor** y/o **Usuario** y podrá suspender el Servicio, cuando se registre un consumo que supere el cien por ciento (100%) del cupo otorgado o cuando quiera que existan indicios de que la línea está siendo utilizada en alguna forma no autorizada por **Colombia Móvil**. Durante el término de suspensión previsto en la presente cláusula, el **Suscriptor** deberá pagar a **Colombia Móvil** el cargo básico mensual correspondiente; (v) Por orden escrita de la persona facultada para la administración de los bienes del **Suscriptor** y/o **Usuario**. 9.2. Suspensión Voluntaria.- El **Suscriptor** podrá solicitar la suspensión temporal de los Servicios por un término máximo de dos (2) meses consecutivos o no, por cada año de servicio. Dicha facultad no es acumulable año a año. La potestad de que aquí se trata podrá ser ejercida siempre y cuando al momento en que se vaya a efectuar la suspensión, el **Suscriptor** se encuentre al día en sus obligaciones. Dicha solicitud deberá elevarse por escrito y entregarse a **Colombia Móvil** con una antelación no inferior a quince (15) días hábiles a la fecha en que desee hacer efectiva la suspensión voluntaria. En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. En caso que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho periodo se prorrogará por el término de duración de la suspensión voluntaria. Durante la suspensión voluntaria no habrá lugar al cobro del cargo básico correspondiente; no obstante, deberá asumir el costo a que haya lugar por la reconexión.

10. Terminación.- 10.1. Son causales de terminación por parte de **Colombia Móvil**, sin necesidad de requerimiento privado o judicial alguno, las que se indican a continuación y que para los efectos aquí previstos se entienden como justas causas de terminación: (i) Incumplimiento por parte del **Suscriptor** y/o **Usuario** de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente documento; (ii) Incumplimiento del **Suscriptor** y/o **Usuario** de las normas legales o regulatorias que le fueran aplicables; (iii) El incumplimiento parcial o total por parte del **Suscriptor**, de las obligaciones de pago contenidas en la factura emitida por **Colombia Móvil**; (iv) Alteraciones del equipo terminal que posea el **Suscriptor** y/o **Usuario** cuando a causa de las mismas se incurra en alguna de las conductas señaladas en los numerales 5,6,7,8 y 9 del artículo 52 del decreto Ley 1.900 de 1990; (v) Cuando el **Suscriptor** y/o **Usuario**, sin previa autorización por escrito de **Colombia Móvil**, modifique, altere, o cambie las características técnicas del Servicio, del equipo o el Chip TIGO; (vi) Cuando se obtenga acceso a los Servicios o a algunos de ellos por medios fraudulentos o utilizando dádivas o prebendas; (vii) La cesión, transferencia, comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o la negociación en cualquier forma de los Servicios o derechos contenidos en el presente documento por parte del **Suscriptor** o la negociación en cualquier forma del derecho de uso de la red, sin autorización previa y escrita de **Colombia Móvil**; (viii) El suministro a **Colombia Móvil** de datos falsos o adulterados en relación con su identidad o capacidad financiera o cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los Servicios; y (ix) Por muerte del **Suscriptor** o extinción de la persona jurídica. La terminación del contrato no exime al **Suscriptor** de la cancelación de las obligaciones causadas, incluidas las multas o sanciones cuando a ello haya lugar. 10.2. Son causales de terminación por parte del **Suscriptor**: (i) El incumplimiento de **Colombia Móvil** en las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación del Servicio, de acuerdo con los índices de calidad previstos en los Contratos de Concesión suscritos con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuando quiera que el **Suscriptor** no haga uso de la opción de compensación prevista en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios; (ii) Su decisión de dar por terminado el acuerdo de prestación de servicios, en cualquier tiempo, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada. En estos eventos, **Colombia Móvil** interrumpirá los Servicios al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del **Suscriptor** en tal sentido, siempre que ello se comunique dentro de los diez (10) días anteriores a la fecha de corte. En cualquier caso, el **Suscriptor** estará obligado al pago de saldos insolutos para con **Colombia Móvil** quien estará facultada para adelantar su cobro y la reclamación de las sanciones o perjuicios ocasionados. En caso de terminación, **Colombia Móvil** estará facultada para desactivar la tarjeta Chip TIGO.

11. Cesión.- El acuerdo no podrá cederse sin la autorización previa y escrita de **Colombia Móvil**; en caso de cesión sin que medie la autorización mencionada, **Colombia Móvil** podrá dar por terminado este acuerdo sin necesidad de requerimiento o pronunciamiento privado o judicial alguno y sin perjuicio de perseguir el pago de las obligaciones insolutas y de las multas a que haya lugar. **Colombia Móvil** autorizará la cesión o traspaso a que esta cláusula se refiere, siempre y cuando el **Suscriptor** se encuentre al día en el pago de las obligaciones a su cargo conforme a lo previsto en el presente documento y al cumplimiento de las siguientes condiciones: (i) El **Suscriptor**

cedente debe informar por escrito a **Colombia Móvil** su intención de ceder, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y el cumplimiento de los demás requisitos contemplados en el presente documento y las políticas de **Colombia Móvil** sobre el particular; (iii) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **Colombia Móvil** deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión; (iii) En caso de aceptación por parte de **Colombia Móvil**, el **Suscriptor** cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento; (iv) En caso de rechazo, **Colombia Móvil** debe informar al **Suscriptor** las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el **Suscriptor** mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

12. Notificaciones.- Sin perjuicio del régimen legal de notificaciones para PQR, para todos los efectos previstos en este documento, las comunicaciones escritas de **Colombia Móvil** al **Suscriptor** y/o **Usuario**, se entenderán efectuadas al quinto (5º) día calendario siguiente a la fecha de constancia de envío de las mismas, con excepción de las comunicaciones realizadas por mensajes de texto, correo electrónico, fax y medios masivos de comunicación, las cuales se entenderán surtidas en la fecha de su envío, emisión o publicación, respectivamente. El **Suscriptor** y/o **Usuario** autoriza a **Colombia Móvil** para que a través del servicio del portal de Clientes Tigo On Line, le entregue o ponga a su disposición información acerca de su línea y cumpla con las obligaciones de entrega previstas en el Régimen de Protección de derechos de Suscriptores y/o Usuarios. Para acceder al servicio, **Colombia Móvil**, previa solicitud, suministrará al **Suscriptor** y/o **Usuario**, un usuario y dos claves que lo identificarán en sus transacciones electrónicas con **Colombia Móvil**. La primera clave le será entregada a través de mensaje de texto a la línea móvil de la cual es titular y le permitirá acceder a consultar información sobre su línea. La segunda clave, le permitirá al **Suscriptor** y/o **Usuario** de la línea efectuar transacciones que requieren seguridades adicionales (pago de la facturación, activación de servicios, por ejemplo). El **Suscriptor** y/o **Usuario**, se obliga a mantener en absoluta reserva las claves, y será responsable por el uso que se haga de ellas.

13. Modificaciones.- **Colombia Móvil** podrá en todo momento, proponer al **Suscriptor** modificaciones a los términos y condiciones contenidos en el presente documento. Salvo que el presente documento estipule en contrario, las modificaciones sólo se harán efectivas en caso de consentimiento expreso o presunto por parte del **Suscriptor**. Este último se entenderá dado cuando dentro del término previsto para su manifestación expresa en contrario, no inferior a treinta (30) días calendario, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la cual se hace el ofrecimiento, la manifestación negativa no se produce.

14. Trámite de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR).- El **Suscriptor** y/o **Usuario** podrá presentar PQR en forma verbal o escrita en cualquiera de los centros de atención al cliente de **Colombia Móvil** o a través de la línea de atención al usuario. Cuando la PQR sea verbal podrá ser respondida por **Colombia Móvil** de la misma forma, caso en el cual se le entregará al **Suscriptor** y/o **Usuario** constancia de su presentación. Para responder la PQR **Colombia Móvil** cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo **Colombia Móvil** lo informará al **Suscriptor** y/o **Usuario**, expresando los

motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta. **Colombia Móvil** notificará su decisión al **Suscriptor** y/o **Usuario** personalmente, a través de servicio de mensajería especializada o por medio de correo electrónico o cualquier otro medio de notificación aprobado por parte de la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control. El recurso de reposición debe interponerse ante **Colombia Móvil** dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que fue puesta en conocimiento del **Suscriptor** y/o **Usuario** la decisión, radicándola en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente. El recurso de Apelación deberá ser presentado de manera subsidiaria y simultánea al de Reposición, caso en el cual una vez resuelto el de reposición **Colombia Móvil** remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha en que se profiera la decisión de **Colombia Móvil** que resuelve el recurso de reposición.

15. Exoneración de responsabilidad.- En caso de recibir financiación del equipo terminal a través de un tercero, el **Suscriptor** exonera a **Colombia Móvil** de cualquier responsabilidad derivada de tal relación.

16. Integridad.- El presente documento contiene la totalidad de las estipulaciones que regirán la relación entre las Partes una vez la Oferta haya sido debidamente aceptada y prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita anterior a su presentación. Ninguna renuncia de **Colombia Móvil** a los derechos que confiere este documento será válida salvo que conste por escrito.

17. Mérito Ejecutivo.- Este documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él. En consecuencia, el **Suscriptor** acepta en forma expresa, que este documento junto con las facturas que le sean enviadas, constituirá título ejecutivo suficiente para que **Colombia Móvil** exija el cumplimiento de las obligaciones a cargo del **Suscriptor**.

18. Impuestos.- El Impuesto de IVA correrá a cargo del **Suscriptor**.

19. Anexos.- Hacen parte integral del presente documento, sus anexos, incluidos la cláusula de permanencia mínima que se suscriba, así como las solicitudes adicionales del **Suscriptor** y/o **Usuario**.