



SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA SA ESP  
NIT. 830.106.715-5 Kr 7 156 68 Of 603  
Bogotá

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA SA ESP por el que pagará mínimo mensualmente \$\_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_.

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial\*

**EL SERVICIO**

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

- Telefonía fija [ ] Internet fijo [ ]
- Televisión [ ]
- Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

Contrato No. \_\_\_\_\_  
 Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_  
 Identificación \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Dirección Servicio \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_  
 Departamento \_\_\_\_\_  
 Municipio \_\_\_\_\_  
 Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_  
 el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

OFERTA			
OBSERVACIONES			
VALOR DEL PLAN			
ADICIONALES	CANTIDAD	VALOR	
[ ] MINUTOS LDN			
[ ] LÍNEAS ADICIONALES			
[ ] LÍNEAS PBX			
[ ] IVR			
VALOR TOTAL			

**PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO**

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) suministrar información verdadera;
- 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar Anexo 1);
- 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**

Quando 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.ssc.com.co/indicadores-de-calidad](http://www.ssc.com.co/indicadores-de-calidad)

**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. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día \_\_\_ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del

servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

## PAGO Y FACTURACIÓN

**FACTURACIÓN CARGOS FIJOS:** SSC facturará mensualmente los cargos fijos de las líneas ilimitadas y de los demás cargos fijos derivados del presente contrato. El pago de lo facturado deberá realizarse de manera pre-pagada al periodo de facturación. La factura se enviará dentro de los últimos Diez (10) días del mes anterior al de la utilización del servicio. **FACTURACIÓN CARGOS VARIABLES:** SSC facturará los servicios de la Línea por Demanda y de los demás cargos variables derivados del presente contrato dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente de realizados los consumos. El cliente debe tener saldo para poder realizar llamadas por las líneas por demanda u obtener otro servicio que implique cargos variables pues los servicios prestados por SSC son Prepago. **SALDO PREPAGO:** El sistema aplicará de manera automática el día primero de cada mes el descuento de los valores pagados por el cliente de los montos correspondientes a los cargos fijos. El saldo quedará para uso de los cargos variables. En caso de que el saldo que tiene la cuenta no cubra los costos de la totalidad de los servicios con cargo fijo, SSC llevará a cabo la suspensión de los servicios de manera inmediata y hasta tanto la cuenta del cliente en la plataforma cuente con el saldo necesario para cubrir dicho concepto.

## 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 internet y telefonía
- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y

Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

## 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.

## 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)

Al ser un servicio prepago usted debe utilizar el prefijo 0464 para llamadas nacionales y 00464 para llamadas internacionales.

## COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

## LEY DE COMERCIO ELECTRONICO

Según la Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico de Colombia) al dar clic o pulsar la tecla enter en el formulario de registro está aceptando haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones que se expresan en este documento. El hecho de que este contrato esté elaborado en forma de mensaje de datos no le quita ninguna validez y no se negarán efectos jurídicos de acuerdo al artículo 14 de la ley 527 de 1999.

Para dar cumplimiento Artículo 15, Artículo 16 y Artículo 17 de la Ley 527 de 1999 que involucra los mensajes de

datos del proceso de contratación, se establecen en el presente contrato las siguientes condiciones:

**Reconocimiento de los mensajes de datos por las partes:** Una vez iniciado el proceso de Registro en el sitio web [www.sipmovil.com](http://www.sipmovil.com) o iniciado el proceso de compra a través de medios electrónicos, EL USUARIO se hace responsable de las actuaciones efectuadas con su Usuario y contraseña o desde el correo electrónico informado al iniciar el proceso, y se entenderá que cualquier mensaje enviado desde su Usuario y/o desde su correo electrónico o recibido desde los correos electrónicos [activacion@sipmovil.com](mailto:activacion@sipmovil.com) y/o [billing@sipmovil.com](mailto:billing@sipmovil.com), [administrador@sipmovil.com](mailto:administrador@sipmovil.com), [contacto@sipmovil.com](mailto:contacto@sipmovil.com) en las relaciones entre el iniciador y el destinatario de un mensaje de datos, no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a una manifestación de voluntad u otra declaración por la sola razón de haberse hecho en forma de mensaje de datos. Las notificaciones recibidas por correo electrónico y los mensajes publicados en el portal y/o en su sitio web [www.sipmovil.com](http://www.sipmovil.com) son válidos y suficientes para los propósitos de los procesos de contratación de los servicios de SSC

**Atribución de un mensaje de datos:** Se entenderá que un mensaje de datos proviene del iniciador, cuando éste ha sido enviado por:

Lo correos electrónicos mencionados en el anterior punto o por interacción de los mensajes publicados en el portal [www.sipmovil.com](http://www.sipmovil.com) asignado por este a USUARIO y que tendrá asignado un usuario y contraseña.

**Presunción del origen de un mensaje de datos:** Se entenderá que un mensaje de

datos proviene del iniciador, cuando éste ha sido enviado por:

- a) El correo electrónico de EL USUARIO

CC/CE	FECHA
-------	-------

- b) Los correos [activacion@sipmovil.com](mailto:activacion@sipmovil.com) y [obilling@sipmovil.com](mailto:obilling@sipmovil.com), [administrador@sipmovil.com](mailto:administrador@sipmovil.com), [contacto@sipmovil.com](mailto:contacto@sipmovil.com)
- c) La información originada por EL CLIENTE asignado por SSC en el portal [www.sipmovil.com](http://www.sipmovil.com) asignada con su usuario y contraseña.
- d) La información originada por SSC en el portal [www.sipmovil.com](http://www.sipmovil.com) asignado con usuario y contraseña de EL CLIENTE.

**Firma:** La autenticación en el proceso de compra electrónica realizada a SSC de parte de EL USUARIO se hará con el nombre de Usuario y la contraseña registrados o en su defecto a través del correo electrónico registrado y constituirán una firma electrónica en los términos del artículo 7 de la Ley 527 de 1999 y las normas que lo reglamentan.

Con esta firma usted acepta recibir la factura solamente por medio electrónicos

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
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

## **ANEXO 1. PROHIBICIÓN DE DIVULGACIÓN Y ACCESO A PORNOGRAFÍA INFANTIL**

Los usuarios de SipMóvil deben dar cumplimiento al Decreto 1524 del Ministerio de Comunicaciones, que establece de forma específica:

Artículo 4°. Prohibiciones. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.
3. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

Artículo 5°. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:

1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores.
2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

El incumplimiento de estos acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002.