

## **POLÍTICAS CONTRACTUALES DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC – AGENCIA COMERCIAL**

El **AGENTE** declara conocer y aceptar las siguientes **políticas generales** del **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** las cuales hacen parte integral de los Contratos que celebra y a las cuales se accede para su consulta. Dichas disposiciones y políticas las podrá actualizar **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y regirán las que sean vigentes al momento de la firma del respectivo Contrato:

### **I GLOSARIO**

**Alta:** Es el estado final de una solicitud de venta, cuando el cliente ya está disfrutando del servicio y este ya se encuentra facturando.

**Baja:** Cancelación de un producto o servicio de un cliente existente.

**Bonificación:** Hace referencia al valor complementario recibido dentro del esquema de remuneración del **AGENTE**.

**Calidad de Registro:** Calidad de los datos ingresados en la solicitud de venta.

**Canal de Ventas:** Canal con características particulares de operación, el cual requiere de un manejo exclusivo en diferentes aspectos como terminales, vendedores, recaudo, etc.

**Certicamaras:** Herramienta de Gestión documental de acceso Web para el cargue de documentos corporativos para estudio y aprobación de crédito y activación del negocio.

**Clave de Vendedor:** Es un código de identificación de cinco (5) dígitos, que se asigna y se envía automáticamente por mensaje de texto al celular registrado por el vendedor, que le permite acceder a los diferentes medios de activación. Esta identificación es única, personal e intransferible; por lo tanto, cualquier transacción ejecutada es responsabilidad del **AGENTE** al cual pertenece el vendedor.

**Cobertura de Meta:** La cobertura es la relación porcentual que mide el grado de cumplimiento de una meta, y se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Cobertura de meta} = \frac{\text{Ejecutado}}{\text{Meta}} (\%)$$

**Código de Vendedor:** Es un número que el sistema le asigna automáticamente a cada vendedor en el momento del registro, cuya extensión es de seis (6) dígitos, que lo identifica o asocia al canal de venta y al **AGENTE** al que pertenece. Esta identificación es única, personal e intransferible; por lo tanto, cualquier transacción ejecutada es responsabilidad del **AGENTE** al cual pertenece el vendedor.

**Comisión:** Valor pagado al **AGENTE** por cada producto o servicio vendido.

**Contrato de Servicio:** Contrato diligenciado por el cliente mediante el cual se legaliza la activación de productos y servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

**Convertibilidad de Altas o Conversión de Instalación:** Es la relación porcentual entre el volumen de altas y el total de solicitudes cerradas: altas o anuladas con causal, en un período definido. Permite efectuar seguimiento a la efectividad de las ventas realizadas por el **AGENTE**, identificando oportunidades de mejora en el proceso comercial en general; esto para los productos y servicios en los que esta medición aplique.

$$\text{Conversión}_{[\%]} = \frac{\text{Altas}}{\text{Altas} + \text{Solicitudes Anuladas Técnicas} + \text{Solicitudes Anuladas Comerciales} + \text{Altasanuladasporfraude}_{[\%]}}$$

**Cupo de crédito:** Cupo mediante el cual el **AGENTE** puede solicitar equipos y simcard con el objetivo de abastecer sus puntos de venta.

**Consúltame:** Acceso Web mediante usuario y contraseña en el cual el **AGENTE** establece comunicación con las plataformas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** ha dispuesto para la gestión Administrativa y Comercial.

**Equipos Reales en exhibición:** Equipos entregados al **AGENTE** con el objetivo de que sean consultados, evaluados y utilizados por los clientes potenciales, de forma que puedan tener experiencia en el servicio de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

**Esquema de Remuneración:** Esquema mediante el cual **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** determina las variables a tener en cuenta en la remuneración al **AGENTE**.

**Estratos:** Los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en seis (6) estratos socioeconómicos (1, bajo-bajo; 2, bajo; 3, medio-bajo; 4, medio; 5, medio-alto; 6, alto), y el no residencial en industrial y comercial dependiendo de las características particulares de los municipios y distritos. Esto en atención a la puesta en práctica de las metodologías de estratificación definidas por el Departamento Nacional de Estadística DANE.

**Garantía:** Título valor entregado por el **AGENTE** que puede ser una personal (bancaria) o real (hipotecaria), destinado a respaldar el cupo de crédito y el cumplimiento de sus obligaciones frente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

**Garantía líquida:** Título valor entregado por el **AGENTE**, que será constituida en pesos colombianos (COP) y no podrá ser inferior a un (1) año de vigencia, sobre la cual se determina el cupo de inventario.

**Garantía hipotecaria:** Escritura Pública otorgada por el **AGENTE** o por un tercero en beneficio del **AGENTE**, respecto de la cual **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se reserva el valor admisible para el cálculo del cupo.

**Guía de Comisiones:** Comunicado que establece las condiciones para causar la remuneración a pagar al **AGENTE** por todos los productos autorizados.

**Legalización de ventas:** Proceso mediante el cual el **AGENTE** entrega a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** toda la documentación que soporta la venta a un cliente.

**Meta de Ventas:** Cantidad de altas que se deben realizar en un periodo de tiempo, el cual puede ser por producto, región o canal de ventas.

**NABIS:** Herramienta para radicación de ventas corporativas de acceso web, para la preactivación del negocio.

**Oferta:** Características de los productos y servicios vigente en un periodo de tiempo definido.

**Operaciones Comerciales:** Es la operación que realiza el **AGENTE** a clientes existentes, en los plazos definidos como precedentes por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, con el objetivo de generar cambios en sus servicios contratados.

**Pago de venta Inicial:** Pago que debe realizar el **AGENTE** en la cuenta y bajo el proceso que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** le informe del valor recaudado de las ventas que haya realizado el **AGENTE**.

**Penalización Contractual:** Valor que será facturado y/o descontado al **AGENTE** por los diferentes conceptos convenidos en el presente contrato y sus anexos.

**Pin de Seguridad:** Es un número que le solicita el sistema al vendedor, que se debe solicitar a través del #728, y que le permite al vendedor acceder a los medios de activación Web. Este número es único, personal e intransferible; por lo tanto, cualquier transacción ejecutada es responsabilidad del **AGENTE** al cual pertenece el vendedor.

**Plan Comercial:** Meta de ventas comunicado al **AGENTE** en los tiempos establecidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

**Prestación Mercantil Especial:** Prestación equivalente a la doceava (1/12) parte del promedio de la remuneración recibida en los últimos tres (3) años, por cada uno de vigencia del contrato, o al promedio de todo lo recibido, si el tiempo del contrato fuere inferior, que se liquida y paga al **AGENTE** al finalizar el contrato.

**Puntos Administrativos:** puntos creados por parte del **AGENTE** sobre la red de ventas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, destinados al registro de ventas del Segmento Empresarial. Estos puntos de venta serán referenciados locativamente en la dirección administrativa que escoja el **AGENTE** y no tendrán atención al público ni imagen de marca que los identifique.

**Puntos Propios:** Establecimientos propios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** sobre los que se genera un acuerdo comercial con el **AGENTE**, para su operación por un tiempo establecido.

**Puntos Subsidiados:** Establecimientos a los que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** otorga un subsidio económico para su operación por un tiempo establecido en el acuerdo comercial con el **AGENTE**. Para contar con un punto subsidiado el **AGENTE** debe participar de la invitación a presentar oferta que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** remita durante la vigencia del contrato. El **AGENTE** deberá presentar un plan de negocio que soporte la inversión del subsidio y será a discreción de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** la adjudicación del subsidio.

**Red de Ventas:** Red en la cual se encuentra registrada toda la información de la red comercial del **AGENTE**, la cual incluye vendedores, puntos y canales de venta.

**Regla de Aproximación:** Para todos los efectos en los que se requiera hacer una aproximación a números enteros donde los resultados sean obtenidos en decimales (Ejemplo: cálculo de cobertura de meta, convertibilidad, etc.), se seguirá la siguiente regla:

- Si la cifra posterior a la que se va a aproximar es mayor o igual a cinco (5), el dígito anterior se aproxima hacia arriba.

**Ejemplo:** Resultado de Gestión = 94,51% se aproxima a 95%.

- Si la cifra posterior a la que se va a aproximar es menor a cinco (5), el dígito anterior no se aproxima, se redondea hacia abajo.

**Ejemplo:** Resultado de Gestión = 94,49% queda en 94%.

Como regla general, todo resultado de indicador que sea del tipo porcentual será finalmente redondeado y entregado sin cifras decimales adicionales. No obstante, esta regla podrá especificarse individualmente para cada indicador, detallando la cantidad de dígitos decimales a las que se limite en su definición correspondiente.

**Remuneración básica:** Remuneración por cada producto vendido por el **AGENTE** establecida en la guía de comisiones del periodo establecido, que se determina después de restar los eventos convenidos como descuentos contractuales.

**Segmento Corporaciones y Empresas:** Se entiende por cliente Corporaciones y/o empresas todas las personas jurídicas cuyo destino y uso del servicio telefonía fijo y/o móvil se encuentran categorizados como industrial o comercial. Este segmento se encuentra carterizado al interior de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y cuentan con ejecutivos directos asignados. Este segmento cumple con condiciones de volumen de ingresos y líneas fijas o móviles de alto valor.

**Segmento de Ventas:** Mercado objetivo a quien se dirige la fuerza de venta, el cual se asigna al **AGENTE** de acuerdo con lo establecido en el Contrato.

**Segmento Negocios Masivo-Pymes o simplemente Segmento PYMES:** Se entiende por cliente masivo-pymes todas las personas naturales o jurídicas cuyo destino y uso del servicio telefónico se encuentra categorizado como industrial o comercial. El Segmento comprende a las personas naturales y las personas jurídicas que están por fuera de la base de clientes carterizados de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

**Segmento Residencial o Segmento INDIVIDUAL:** Todos los clientes residenciales del estrato 1 al 6.

**Soportes de Venta:** Conjunto de documentos que soportan la venta realizada por el **AGENTE** las cuales se deben legalizar dentro de los tiempos establecidos.

**SVA:** Servicio de valor agregado o servicio suplementario.

**Usuario o Cliente:** Es la persona natural o jurídica que hace uso de los servicios de telecomunicaciones.

**Usuario del Sistema de Información:** Registro único de identificación y autenticación ante cualquier sistema de información de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** que permite al **AGENTE** la realización de diversas operaciones en cualquier herramienta corporativa; consta de un nombre de usuario y una contraseña privada. Esta identificación es única, personal e intransferible, por lo tanto, cualquier transacción ejecutada es responsabilidad del **AGENTE** al cual pertenece el vendedor y/o personal de soporte operativo.

**Zona Asignada y/o Influencia:** Es el área geográfica fijada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** dentro de la cual el **AGENTE** estará autorizado para comercializar los productos y servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en desarrollo del objeto contractual.

**#728:** Numeral puesto a disposición del **AGENTE** en el cual podrá realizar la activación de sus ventas y operaciones comerciales, de acuerdo con las políticas establecidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

## **II DISPOSICIONES Y POLÍTICAS**

- 1. DERECHO DE INSPECCIÓN.-**
- 2. RELACIÓN CON EMPLEADOS Y CONTRATISTAS.-**
- 3. PROPIEDAD INTELECTUAL.-**
- 4. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.-**
- 5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.-**
- 6. RETENCIÓN.-**
- 7. INDEMNIDAD.-**
- 8. ACCESOS A SISTEMAS DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.-**
- 9. POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO.-**
- 10. POLÍTICAS CONTRACTUALES NEGOCIO RESPONSABLE.**
- 11. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.-**
- 12. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES CONTRA LA CORRUPCIÓN.-**

13. PROTECCIÓN SOBRE TRABAJO INFANTIL.-
14. DECLARACIÓN DE NO USO DE MINERALES CONFLICTIVOS.-
15. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.-
16. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.-
17. CESIÓN DEL CONTRATO.-
18. ALCANCE DEL CONTRATO.-
19. FORMA DE COMPUTAR LOS PLAZOS.-
20. MODIFICACIONES ESCRITAS.-
21. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE LA LIBRE Y LEAL COMPETENCIA.-

## 1. DERECHO DE INSPECCIÓN.-

Las Partes reconocen y aceptan que es de la esencia de este Contrato que el mismo sirva de fuente de información para **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Por tal motivo, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá respecto del **AGENTE** el derecho de inspeccionar y verificar, cuando lo considere oportuno, directamente o por intermedio de otra persona que designe para el efecto, el cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales, de carácter administrativo, laboral, comercial y técnico por parte del **AGENTE**, así como la calidad de la atención prestada por el **AGENTE** a los Suscriptores y clientes, actuales o potenciales, y, en particular, su sujeción a los parámetros de desempeño contenidos en los reglamentos de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Al respecto, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá inspeccionar las instalaciones, equipos, registros, documentos contables e inventarios del **AGENTE** y solicitarle informes, que deberán ser presentados por éste en el lapso que se le señale para el efecto. El **AGENTE** deberá corregir o reparar, dentro del término que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** le señale, a su costo, cualquier deficiencia que corresponda a su marco de obligaciones y deberes. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, o un tercero que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** designe, podrá hacer las correcciones o reparaciones por cuenta del **AGENTE**, cobrándole su costo. El **AGENTE** deberá prestar toda la colaboración necesaria para la realización de investigaciones y averiguaciones que adelanten **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** o las autoridades competentes por hechos que afecten o puedan afectar a ésta, a sus bienes o funcionarios y deberá presentar las denuncias penales a que hubiere lugar por hechos que puedan ser constitutivos de delito o contravención. Terminado el presente contrato, por cualquier causa, el **AGENTE** deberá conservar su documentación y registros actualizados y a disposición de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, por el término mínimo establecido en la ley para la conservación de documentos. Los registros del **AGENTE** incluirán, a modo de ejemplo y sin que sea limitativo, información sobre los terceros contactados y sus datos, las ofertas de servicio formuladas por estos, las que hayan sido aceptadas, los Productos vendidos a los Suscriptores y las quejas o solicitudes por estos presentadas. Los costos que se ocasionen por la inspección que lleve a cabo **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en ejercicio de la facultad acá consagrada, serán asumidos, íntegramente, por ésta.

## 2. RELACIÓN CON EMPLEADOS Y CONTRATISTAS.-

Entre **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y los empleados del **AGENTE** y las demás personas que intervengan por cuenta de éste en la ejecución del contrato, no existirá vínculo laboral o civil alguno. En consecuencia, el **AGENTE** reconoce y asume toda la responsabilidad que le corresponde como único patrono o contratante de las personas que llegare a utilizar, siendo de su cargo los salarios, prestaciones

sociales, indemnizaciones, honorarios y demás obligaciones a que hubiere lugar. El **AGENTE** deberá rembolsar directamente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** los valores que ésta se vea obligada a pagar por estos conceptos. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** queda autorizada para deducir de los pagos que deba efectuar al **AGENTE** las sumas necesarias para atender el pago de estos salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, y demás sumas que deba pagar por causa de cualquier reclamación.

### **3. PROPIEDAD INTELECTUAL.-**

**3.1. Propiedad intelectual exclusiva.-** Toda patente, especificación, dibujo, bosquejo, modelo, muestras, herramientas, datos, documentación, lemas, diseño de carácter artístico o publicitario, programas de computación o información técnica o comercial o *know how* perteneciente o licenciado a cada parte, sean o no suministrados o revelados por una de ellas a la otra, se considerará propiedad exclusiva de la parte que lo suministra o revela, incluyendo la titularidad correspondiente a los derechos de autor, de todo material susceptible de tales derechos. Al terminar este contrato, todo material tangible será devuelto por la parte que lo recibió a la parte que lo entregó y cesará su aprovechamiento. Las listas y nombres y datos de empleados y Suscriptores de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, generadas o no por el **AGENTE**, y la información sobre Suscriptores o datos conexos con ella, son propiedad exclusiva de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y podrán ser usadas por el **AGENTE** y sus trabajadores, únicamente en el desempeño de sus deberes y obligaciones de acuerdo con este contrato. En ningún caso este contrato, ni la calidad de **AGENTE** de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** que se confiere en virtud del mismo, facultan al **AGENTE** para obtener o tratar de obtener durante la vigencia del contrato o después de su terminación, ningún título de propiedad, dominio, derecho o interés de ninguna clase a su favor, sobre los Bienes referidos en este numeral. Si **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** le entregare al **AGENTE** algún tipo de software de su propiedad para desarrollar el objeto de este contrato, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho de realizar cambios, mejoras, modificaciones y actualizaciones en el software, y al efectuarlos le informará al **AGENTE** para que los incluya. Igualmente, al **AGENTE** le está prohibido realizar modificaciones sobre el software, y tampoco podrá reproducirlo para obtener de él un provecho comercial o distribuirlo a terceras personas.

**3.2. Autorización de uso.-** Las autorizaciones conferidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al **AGENTE** para el uso de cualquier clase de propiedad intelectual revisten carácter excepcional, deberán constar por escrito y son de carácter temporal, sin que se extiendan más allá de la vigencia de este contrato o sus prórrogas, si las hubiere. Estas autorizaciones no dan derecho alguno al **AGENTE** más allá de lo expresado en este contrato y está limitada a éste y no se refiere a terceros. En virtud de dicha autorización, el **AGENTE** se compromete a cumplir con los reglamentos de uso de la propiedad intelectual de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y de manera especial a: (i) dar uso del signo distintivo de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y/o **MOVISTAR** de la forma que fue registrado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, sin adicionar o modificar ningún elemento; (ii) indicar en su publicidad, que cuenta con autorización de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** seguida del símbolo que representa la “marca registrada” (*copy right*), en referencia a que la misma se encuentra protegida bajo las leyes de propiedad intelectual; (iii) usar el signo distintivo de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y/o **MOVISTAR** única y exclusivamente para los fines previstos en el objeto del presente contrato; y (iv) abstenerse de solicitar, en cualquier tiempo, el registro o depósito de signos distintivos que sean confundibles con las marcas y enseñas de que es titular **COLOMBIA**

**TELECOMUNICACIONES.** En todo caso siempre se debe informar que se trata de un **AGENTE** Comercial Autorizado.

**3.3. Uso del nombre del AGENTE .-** El **AGENTE** autoriza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a hacer uso de su nombre y reproducir sus denominaciones, lemas e imágenes, por cualquier medio de comunicación, con propósitos de publicidad, en las condiciones indicadas en sus reglamentos de uso de su propiedad intelectual. También podrá hacer uso del nombre, lemas e imagen de sus representantes, dependientes y trabajadores, cuando el **AGENTE** tuviere a su vez autorización de ellos. No obstante, esta autorización no causa derecho alguno a remuneración adicional en favor del **AGENTE**.

**3.4. Catálogo material promocional.-** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** ofrece un catálogo de productos por Internet, con el fin de publicar, promover y comercializar dicho material promocional. Los productos anunciados en el mencionado catálogo, constituyen bienes de propiedad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en cuyo diseño y producción solo interviene **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** conserva, de manera exclusiva, el poder decisorio y de control sobre la producción del material promocional, publicidad, y el uso de insignias, marcas. Este mecanismo de venta por Internet excluye el tratamiento referente a avisos y campañas de publicidad que son ordenados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** (avisos, enseñas, rótulos, marcas, logos, material de identificación) y que, por su especial connotación, no son susceptibles de ser vendidos. El **AGENTE** tendrá la posibilidad de vincularse mediante la solicitud de material promocional a través de este mecanismo, en cuyo caso, se entenderá que autoriza de manera expresa para incluirlos en el procedimiento de autorizaciones para el envío de facturas y proceso de compensación de los valores resultante de la liquidación mensual de su remuneración.

#### **4. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.-**

**4.1.** Salvo que: (i) la información se refiera a las características de los bienes y servicios cuya promoción se contrata; (ii) exista obligación de conformidad con la ley o por mandato judicial o administrativo; o (iii) la respectiva información sea de dominio público, el **AGENTE** no revelará a ninguna persona la existencia de este Contrato, los términos y condiciones del mismo o la información (incluyendo, sin limitar, la información técnica, comercial o financiera) que reciba de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** con ocasión de su ejecución, sin el previo consentimiento por escrito de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

**4.2.** El **AGENTE** se obliga para con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a manejar y utilizar cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso, bien durante la etapa precontractual o contractual, de manera confidencial, empleando para tal fin idénticos dispositivos, medidas y procedimientos de seguridad que los utilizados para proteger su propia documentación confidencial, de acuerdo con lo establecido en la Legislación sobre Propiedad Industrial, Intelectual y Protección de datos de carácter personal. Asimismo el **AGENTE** se compromete a hacer respetar dicho carácter de confidencial garantizando que los empleados a su servicio, representantes, personal contratado al efecto y demás personas autorizadas, respetarán la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida durante las etapas referidas.

**4.3.** El **AGENTE** deberá comunicar toda filtración de información de la que tenga/llegue a tener conocimiento, producida por la infidelidad de las personas que hayan accedido a la información confidencial, bien entendido que esa comunicación no eximirá al **AGENTE** de responsabilidad, pero si

la incumplida dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular. En caso que el **AGENTE** sea requerido bajo imperativo legal para revelar información calificada como confidencial, deberá notificar por escrito a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** con anterioridad a la entrega de dicha información, de la naturaleza y plazo requerido, así como de las circunstancias del mismo, con el fin de permitir que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** busque la forma o los mecanismos adecuados para proteger la divulgación de la información fuera del ámbito del requerimiento o, en su caso, reducir el alcance de dicho requerimiento.

**4.4.** A la finalización del presente Contrato por la causa que fuera, el **AGENTE** deberá devolver a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** o destruir, según criterio de esta última, la información confidencial de que disponga, buscando y haciendo desaparecer de sus ordenadores y sistemas cualquier referencia. En todo caso, el **AGENTE** deberá acreditar por escrito el cumplimiento de esta obligación y que no retiene información Confidencial.

**4.5.** Salvo autorización previa, expresa y escrita de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, el **AGENTE** no podrá modificar, eliminar, remitir a terceros, la información recibida en ejecución del Contrato. En particular, el **AGENTE** no podrá manipular la información almacenada, debiendo tratarla de acuerdo con la finalidad para la que fue recolectada, respetando su integridad, autenticidad y confidencialidad, para el efecto deberá disponer de los dispositivos tecnológicos necesarios.

**4.6.** La trasgresión a los compromisos de confidencialidad aquí consagrados, constituirá causa expresa de terminación anticipada del Contrato y hará responsable al **AGENTE** ante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a pagar una pena por la suma que resulte mayor entre (i) el equivalente a quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 SMLM); y (ii) el valor del amparo de cumplimiento, en caso que se haya solicitado la constitución de Garantías y Seguros, sin perjuicio de que responda por todos los perjuicios ocasionados, de acuerdo con el presente Contrato. La información se mantendrá como confidencial por término indefinido, aun después de vencido el plazo de ejecución del presente Contrato.

## **5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.-**

**5.1.** Toda la información que el **AGENTE** tenga, recolecte, reciba y obtenga de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y/o de los potenciales clientes y/o de los clientes de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** o de terceros, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma que no sea del dominio público, de la que sean titulares los clientes de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, sus empleados y en general terceros, y que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tenga en calidad de OPERADOR y/o FUENTE de tal información en los términos de la Ley 1266 de 2008, y/o ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN y/o RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN en los términos de la Ley 1581 de 2012, deberá ser tratada por el **AGENTE**, en calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de conformidad con el alcance del artículo 25 del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 y cualquier norma que lo modifique, adicione y complementa, y tal información deberá mantenerse como confidencial y reservada por término indefinido y de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Contrato.

**5.2.** En desarrollo de lo anterior, el **AGENTE** deberá:

- (i) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales.

- (ii) Salvo autorización previa, expresa y escrita de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, el **AGENTE** no podrá modificar, eliminar, compartir y circular a terceros ni utilizar la información y los datos de carácter personal recibidos en ejecución del Contrato, con alcances o para fines diferentes a los previstos en el Contrato.
- (iii) Dar a tal información el tratamiento (según las definiciones dadas por el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012) de acuerdo con la finalidad señalada en el Contrato; y siempre de conformidad con los principios establecidos en la ley para el tratamiento de datos personales.
- (iv) Dar aplicación a las obligaciones a cargo de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** establecidas en la Política para el Tratamiento de Datos Personales de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, la cual se encuentra publicada en la página web de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y que el **AGENTE** declara conocer previo a la suscripción del presente Contrato, y acoger las instrucciones que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** le brinde en cada momento como responsable del tratamiento para la estricta prestación de los Servicios encomendados al amparo del Contrato. El **AGENTE** se compromete a que tanto la Política como las Instrucciones se conozcan y acaten por sus empleados, dependientes, subcontratistas y demás subordinados que participen en la ejecución del presente contrato. Para tal efecto el **AGENTE** debe garantizar acuerdos con los subordinados antes mencionados aceptando que cumplirán con las políticas, instrucciones y/o protocolos de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- (v) Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas para los encargados del tratamiento de datos personales en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012, y las normas que la modifiquen o sustituyan.
- (vi) Adoptar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el tratamiento de datos personales.
- (vii) Dar cumplimiento a las obligaciones señaladas por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, respecto tanto de los clientes de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, como de sus empleados y en general terceros, como titulares de la información.
- (viii) Adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad y la reserva de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en todo caso, no podrá manipular la información almacenada, respetando su integridad, autenticidad y confidencialidad de conformidad con lo establecido en el artículo 4 literal g) de la Ley 1266 de 2008 y artículo 4 literal h) de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. Esta obligación debe el **AGENTE** a su vez exigirla a sus dependientes, que tengan acceso a la información, y estará vigente aún después de la terminación del Contrato o de las labores que forman parte del tratamiento de los datos personales.
- (ix) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
- (x) El **AGENTE** se compromete a adoptar las medidas necesarias para asegurar que los datos sean manejados únicamente por aquellas personas cuya intervención sea precisa para la ejecución del Contrato y a guardar estricto secreto profesional respecto de los datos de carácter personal a los que tiene acceso, aún después de finalizar su relación con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- (xi) Reportar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** todos los incidentes ocurridos en materia de Protección de Datos inmediatamente se entere de dicho incidente. Cómo mínimo, debe informarse el tipo de incidente, la fecha en que ocurrió y la fecha en la que se tuvo conocimiento del mismo, la causal, el tipo de Dato Personal comprometido y la cantidad de titulares afectados. Así mismo, debe informar las acciones tomadas a fin de evitar que situaciones similares se vuelvan a presentar.

- (xii) Desarrollar e implementar un programa de formación y educación en materia de Protección de Datos Personales para sus empleados, dependientes, subcontratistas y demás subordinados que tengan acceso a información personal.
- (xiii) El **AGENTE** deberá permitir que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en cualquier momento pueda realizarle auditorías, controles, revisiones y/o evaluaciones con el propósito de verificar el cumplimiento de todas o cualquiera de las obligaciones antes mencionadas.

**5.3. Autorización.-** El **AGENTE** autoriza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para tratar conservar, actualizar o compartir a terceros con los que se celebre convenio en Colombia o en el exterior, datos relativos a su compañía, sus subcontratistas y personal vinculado a este Contrato; y en caso de que el **AGENTE** sea una persona natural, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométricos, de servicios, comercial y de localización; para utilizarlos en la ejecución del presente contrato, en actividades propias de la Empresa y relacionadas con su objeto social, así como para consulta y reporte de información a operadores de bancos de datos y /o centrales de riesgo. El **AGENTE** garantiza que cuenta con las autorizaciones de sus subcontratistas y personal vinculado al Contrato en los términos de las normas de protección de datos. Los titulares de los datos tienen derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el **AGENTE** no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

## 6. RETENCIÓN.-

Cuando en desarrollo del presente contrato se configure incumplimiento del **AGENTE** a juicio de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, ésta queda facultada para retener las sumas que en ese momento adeude, independiente de su causa, hasta cuando aquél se allane a cumplir con lo pactado.

## 7. INDEMNIDAD.-

Los daños y perjuicios que el **AGENTE**, su personal o sus dependientes o trabajadores, ocasionen en desarrollo del presente contrato, a terceros o a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, bien sea a las personas o a las cosas, serán reconocidos y pagados directamente por el **AGENTE**, totalmente a sus expensas. El **AGENTE** deberá rembolsar directamente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** los valores que ésta se vea obligada a pagar por estos conceptos. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** queda autorizada para deducir de los pagos que deba efectuar al **AGENTE** las sumas necesarias para el pago de estos daños o las sumas que haya debido pagar por causa de ellos.

## 8. ACCESOS A SISTEMAS DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.

**8.1. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** suministrará al **AGENTE** claves de acceso a Sistemas y/o herramientas informáticas, para que éste bajo su exclusiva responsabilidad las asigne al personal dispuesto para la ejecución del Contrato, para ser manejadas en forma personal e intransferible. Las obligaciones de confidencialidad en el manejo y administración de usuarios son responsabilidad del **AGENTE**. El **AGENTE** se obliga a solicitar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** la eliminación de los usuarios de todos aquellos accesos que tenga asignados, en caso de desvinculación de su personal.

**8.2.** Si **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** llegare a determinar ajustes, operaciones, transacciones, y/o la realización de conductas irregulares, efectuados mediante las claves de acceso o usuarios de red

asignados al **AGENTE**, que generen pérdidas de ingresos o perjuicios en cualquier tiempo para **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, el **AGENTE** deberá reintegrarlas o pagarlos a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** una vez ésta le genere la cuenta de cobro respectiva. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** queda autorizada para deducir de los pagos pendientes al **AGENTE** las sumas que se causen de conformidad con lo previsto en esta Cláusula, en cualquier momento a partir de la fecha en que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** comunique por escrito su valor al **AGENTE**. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** no acepta por parte del **AGENTE**, justificaciones o alegatos relacionados con la seguridad de los sistemas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, su vulnerabilidad o controles internos.

**8.3.** Todos los bienes y servicios provistos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para la ejecución del objeto del Contrato se deben destinar en forma exclusiva para el desarrollo del mismo. En caso que como consecuencia de esta obligación, se generen pérdidas de ingresos o perjuicios en cualquier tiempo para **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, el **AGENTE** deberá reintegrarlas o pagarlos a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** una vez ésta le genere la cuenta de cobro respectiva. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** queda autorizada para deducir de los pagos pendientes al **AGENTE** las sumas que se causen de conformidad con lo previsto en esta Cláusula, en cualquier momento a partir de la fecha en que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** comunique por escrito su valor al **AGENTE**.

## **9. POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO.-**

Las partes reconocen su obligación de cumplir a cabalidad con todas las leyes y regulaciones que le sean aplicables, y se comprometen a no realizar ninguna acción que pudiera constituirse como violación de legislación nacional o internacional para combatir el soborno.

## **10. POLÍTICAS CONTRACTUALES NEGOCIO RESPONSABLE.**

El **AGENTE** declara conocer y aceptar las siguientes políticas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** vigentes a la firma del presente Contrato que se encuentran publicadas en la URL <http://www.telefonica.co/politicascontractualesnegocioresponsable>: (i) los Principios de negocio responsable, (ii) la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica y (iii) la Norma Corporativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. Estas políticas hacen parte del presente Contrato y son de obligatorio cumplimiento para el **AGENTE**.

## **11. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.-**

**11.1.** El **AGENTE** declara de manera voluntaria que: (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) él o sus socios o administradores no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en sus actividades en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a **COLOMBIA**

**TELECOMUNICACIONES** y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones.

**11.2. EL AGENTE** se obliga con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma, por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con **EL AGENTE**. **EL AGENTE** autoriza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a realizar consultas a través de cualquier medio, por sí mismo o a través de un proveedor, para efectuar las verificaciones necesarias para corroborar la información aquí consignada.

**11.3. EL AGENTE** se obliga para con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para la realización de cualquier actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, especialmente el lavado de activos y la financiación al terrorismo o cualquiera de los delitos fuente de los anteriores.

**11.4.** En tal sentido acepta que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá terminar de manera unilateral e inmediata la relación de negocio que se origina con la suscripción del presente Contrato sin el pago de indemnización alguna, en caso que **EL AGENTE** llegare a ser: (i) condenado por parte de las autoridades competentes por delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo o cualquiera de los delitos fuente de éstos y/o por la administración de recursos relacionados con dichas actividades; (ii) **EL AGENTE** o algunos de sus socios o administradores llegare a ser incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo, sean éstas nacionales o internacionales definidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, especialmente 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 del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo; (iii) Cuando **EL AGENTE** remita información suya incompleta y/o inexacta, sobre sus actividades, origen o destinos de fondos y/u operaciones de cualquier índole.

**11.5.** El **AGENTE** deberá actualizar la información de la composición accionaria reportada por el representante legal de forma semestral, con el fin de verificar cambios no reportados. Esta solicitud se hará de forma alterna con la solicitud de otra documentación utilizada por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en sus procesos de validación semestral.

## **12. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES CONTRA LA CORRUPCIÓN.-**

**12.1.** El **AGENTE** se compromete, reconoce y garantiza que:

a) Tanto el **AGENTE**, como cualquiera de las sociedades o personas que la controlan, así como las filiales del **AGENTE**, sus socios, directivos, administradores, empleados y agentes relacionados de alguna manera con el Compromiso Relevante<sup>1</sup>, cumplirán en todo momento durante el Compromiso

---

<sup>1</sup> “Compromiso relevante”: es el objeto del presente Contrato.

Relevante (incluyendo, en su caso, la adquisición de los productos y/o contenidos que estuvieren relacionados con el suministro de bienes y/o prestación de servicios objeto de este Contrato) con todas las leyes, estatutos, reglamentos y códigos aplicables en materia de lucha contra la corrupción, incluyendo, en cualquier caso y sin limitación, la Ley de los Estados Unidos sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero (colectivamente, “Normativa sobre Lucha contra la Corrupción”);

b) Con relación al Compromiso Relevante, ni el **AGENTE** ni ninguna de las sociedades o personas que la controlan, ni las filiales del **AGENTE**, sus socios, directivos, administradores, empleados y agentes, ofrecerán, prometerán o entregarán, ni a la fecha de entrada en vigor del presente Contrato han ofrecido, prometido o entregado, directa o indirectamente, dinero u objetos de valor a (i) ningún “Funcionario Público”<sup>2</sup> a fin de influir en actuaciones de la autoridad o institución pública o, de alguna forma, de obtener una ventaja indebida; (ii) cualquier otra persona, si se tiene conocimiento de que todo o parte del dinero u objeto de valor será ofrecido o entregado a un Funcionario Público para influir en actuaciones de la autoridad o institución pública o, de alguna forma, obtener una ventaja indebida, o (iii) a cualquier otra persona, a fin de inducirle a actuar de manera desleal o, de cualquier modo, inapropiada;

c) El **AGENTE** conservará y mantendrá libros y registros financieros precisos y razonablemente detallados con relación a este Contrato y el Compromiso Relevante;

d) El **AGENTE** dispone de, y mantendrá en vigor durante la vigencia de este Contrato, políticas o procedimientos propios para garantizar el cumplimiento de la Normativa sobre Lucha contra la Corrupción, y suficientes para asegurar razonablemente que cualquier violación de dicha Normativa sobre Lucha contra la Corrupción se prevendrá, detectará y disuadirá;

e) El **AGENTE** comunicará de inmediato a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** el eventual incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones descritas en los párrafos (a), (b) y (c) de esta Cláusula 12.1. En dicho caso de incumplimiento, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho a exigir al **AGENTE** la inmediata adopción de medidas correctivas apropiadas.

f) A efectos aclaratorios, las manifestaciones, garantías y compromisos del **AGENTE** recogidos en esta cláusula 12.1 serán aplicables de manera íntegra a cualesquiera terceros sujetos al control o influencia del **AGENTE**, o que actúen en nombre del **AGENTE**, con relación al Compromiso Relevante; de forma que el **AGENTE** manifiesta que ha adoptado las medidas razonables para asegurar el cumplimiento de lo anterior por parte de dichos terceros. Asimismo, ningún derecho u obligación, así como ninguna actividad a ser desarrollada por el **AGENTE**, con relación al Compromiso Relevante, será cedido, transferido o subcontratado a cualquier tercero sin el previo consentimiento por escrito de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

g) El **AGENTE** certificará que cumple con esta Cláusula 12.1. periódicamente, según sea requerido por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

## 12.2. Incumplimiento.

---

<sup>2</sup> “Funcionario Público”: incluye cualquier persona que trabaje para o en nombre de un departamento del gobierno nacional, estatal o local, cuerpo, agencia u otra entidad del gobierno (incluyendo empresas controladas o propiedad del gobierno) o cualquier organización pública internacional. El término también incluye a los partidos políticos, funcionarios del partido y candidatos a un cargo público.

a) El incumplimiento de esta Cláusula 12 se considerará un incumplimiento grave de este Contrato. En el caso de producirse dicho incumplimiento, salvo que el mismo fuera corregido según lo dispuesto en el numeral 12.1. apartado (e) de la presente Cláusula, este Contrato podrá ser inmediatamente suspendido o resuelto por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, y cualquier reclamación de pago del **AGENTE** podrá ser desestimada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

b) En la medida en que la Ley lo permita, el **AGENTE** indemnizará y mantendrá indemne a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** de todas y cada una de las reclamaciones, daños y perjuicios, pérdidas, penalizaciones y costes (incluyendo, sin limitación, los honorarios de abogados) y de cualquier gasto derivado de o relacionado con un incumplimiento por parte del **AGENTE** de sus obligaciones contenidas en el numeral 12.1. de la presente Cláusula.

**12.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá el derecho de auditar el cumplimiento por parte del **AGENTE** de sus obligaciones y manifestaciones recogidas en el numeral 12.1 de la presente Cláusula. El **AGENTE** cooperará totalmente en cualquier auditoría, revisión o investigación realizada por, o en nombre de, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

### **13. PROTECCIÓN SOBRE TRABAJO INFANTIL.-**

El **AGENTE** deberá disponer de los medios necesarios para garantizar la no existencia de trabajo infantil, ni trabajo forzado en su actividad así como el compromiso de disponer mecanismos para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil y el trabajo forzado.

### **14. DECLARACIÓN DE NO USO DE MINERALES CONFLICTIVOS.-**

**14.1.** El **AGENTE** declara y garantiza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** que a su mejor saber y entender tras efectuar el oportuno y minucioso análisis, los materiales, equipos, útiles, herramientas, maquinaria y demás medios auxiliares necesarios y adecuados para la ejecución del Contrato no contienen ninguno de los denominados “Minerales Conflictivos”. Se considerarán como “Minerales Conflictivos” aquellos que cumplen con las siguientes dos condiciones:

(I) Que dichos minerales sean algunos de los siguientes:

- a. Casiterita, metal de donde se extrae el estaño;
- b. Columbia-Tantalita, conocido como coltan, de donde se extrae el tantalio;
- c. Oro;
- d. Wolframita, metal de donde se extrae el tungsteno, y;

(II) Que esos minerales hayan sido extraídos de la República Democrática del Congo, Angola, Burundi, República Centroafricana, República del Congo, Sudán del Sur, Tanzania, Uganda, Zambia u otros países que en un futuro pudieran ser considerados zonas de conflicto.

**14.2.** El **AGENTE** deberá disponer de una política clara sobre los Minerales Conflictivos que promueva la adopción y uso de las directrices de la OCDE para las Compañías Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos para uso interno y para toda su cadena de prestación. Para cumplir esta política, el **AGENTE** deberá tener un sistema de gestión.

**14.3.** Este requisito será de obligado cumplimiento en todo caso, sin que pueda mediar pacto en contrario de las Partes en, o en cualquier documento contractual relacionado.

#### **15. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.-**

Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor, de caso fortuito o de conveniencia, las partes podrán de común acuerdo suspender la ejecución del contrato mediante la suscripción de un documento en el que consten tales circunstancias.

#### **16. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.-**

El **AGENTE** conoce y acepta que los servicios podrán estar temporalmente fuera de servicio, condicionado o afectado por limitaciones de capacidad, fenómenos atmosféricos, falta de fondos para cubrir los servicios y cualquier otra circunstancia natural o artificial que afecten las comunicaciones, y pueden ser interrumpidos, suspendidos o cortados temporalmente por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, por modificaciones de equipamiento, trabajos de ingeniería, mantenimiento o cualquier reparación o actividad justificable para la correcta y mejor prestación de los servicios, en consecuencia, el **AGENTE** no tendrá nada que reclamar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en el caso que se produzcan estas interrupciones.

#### **17. CESIÓN DEL CONTRATO.-**

El presente contrato y los derechos y obligaciones que de él emanen, no podrán cederse total ni parcialmente por el **AGENTE** sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Las partes reconocen como cesión de contrato los supuestos en que los socios o accionistas del **AGENTE** enajenen o graven, sin la previa autorización de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, las acciones, cuotas o partes de interés de la sociedad **AGENTE**, en forma tal que los socios o accionistas que tenían el control (según lo define la Ley 222 de 1995) de ésta, al momento de suscripción del presente contrato, lo pierdan; o cuando estos socios o accionistas celebren sin la previa autorización de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, cualquier acto o negocio jurídico que produzca para ellos el mismo efecto de pérdida de control de la sociedad **AGENTE**; o cuando se dicte medida administrativa o judicial de aseguramiento contra las acciones, cuotas o partes de interés de la sociedad **AGENTE** de las que dependa su control. La cesión del contrato producirá la terminación del mismo de acuerdo con la cláusula 10.2 apartados d) y e).

#### **18. ALCANCE DEL CONTRATO.-**

El presente contrato constituye el acuerdo único y total entre las partes en relación con el objeto contratado y prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita, sobre toda negociación previa y sobre todas las demás comunicaciones entre las partes con respecto al objeto del contrato. Asimismo, a partir de su suscripción, sustituye cualquier otro contrato con el mismo objeto celebrado verbalmente o por escrito por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC** con el **AGENTE**.

#### **19. FORMA DE COMPUTAR LOS PLAZOS.-**

Además de lo dispuesto en el artículo 829 del Código de Comercio, los plazos en días, meses o años establecidos en el contrato o en desarrollo de éste, se entienden calendario, a menos que el contrato disponga de manera expresa otra cosa.

## **20. MODIFICACIONES ESCRITAS.-**

Cualquier modificación que acuerden las partes deberá hacerse constar por escrito; sin dicha formalidad se reputará inexistente.

## **21. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE LA LIBRE Y LEAL COMPETENCIA.-**

Para todos los efectos a que haya lugar, el **AGENTE** declara que (i) ejercerá sus actividades conforme a los más altos estándares éticos y con la diligencia debida para dar cumplimiento con la legislación y regulación vigentes que le sean aplicables en materia de libre competencia, y que cuenta con todas las aprobaciones para la celebración y ejecución del presente Contrato que resulten aplicables de acuerdo con las normas de competencia vigentes en Colombia. El **AGENTE** su personal o empleados, deben combatir toda y cualquier iniciativa, actividad o conducta en su empresa, que sea contraria a la libre competencia o que configure prácticas comerciales anti- competitivas, acuerdos comerciales restrictivos, conductas unilaterales que sean catalogadas como contrarias a la libre competencia o conductas de abuso de una posición dominante de mercado. El incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, faculta a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para terminar de manera inmediata y unilateral el Contrato, sin perjuicio del derecho a reclamar todos los daños y perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de este incumplimiento.