



Registro TIC
969002167

TV Cable Colombia S.A.S.
Nit: 900.551.084-7
Resolución Antv
194 - 2012

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TV Cable Colombia S.A.S., 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*:

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 de servicio _____

Dirección del Suscriptor _____

Departamento _____

Estrato _____ Barrio _____

Municipio _____

Propietario Inquilino

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

TELEVISIÓN		
PLAN	VALOR	
BÁSICA	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DIGITAL BÁSICA	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DIGITAL AVANZADA	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DIGITAL PPV	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aducionales en Televisión	Cantidad	Valor
PUNTOS ADICIONALES	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DECODIFICADOR	<input type="text"/>	<input type="text"/>
INTERNET		
PLAN	VALOR	
VELOCIDAD		
Adicional Internet	Cantidad	Valor
IP FIJA		
GENERALIDADES		
CABLE MODEM		

NRO. SERIAL

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);

El USUARIO debe responder por daños o deterioro de los equipos que COLCABLE instale en el predio para la prestación de los servicios. Es deber del USUARIO devolver los equipos recibidos en calidad de comodato a COLCABLE; de no devolverlos será responsable y autoriza a COLCABLE para descontar el valor comercial de los equipos. La política de tratamiento de equipos, esta publicada en la página 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable, equipos, y otros.

6) No hacer uso de los servicios contratados para la prestación de servicios a terceros o para la comercialización de servicios que no sean expresamente autorizados por COLCABLE.

7) Es de absoluta y exclusiva responsabilidad de el SUSCRIPTOR garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, así como por las variaciones que sin autorización de COLCABLE se hagan en relación con el servicio contratado.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o éste 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. Consultelas en la pagina www.colcable.co

CESIÓN

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

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre, tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo 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.

Es de anotar que al mes de mora por parte del SUSCRIPTOR, COLCABLE procede a hacer la suspensión del servicio, decisión sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el SUSCRIPTOR, durante el periodo de la suspensión, COLCABLE solo facturara a el SUSCRIPTOR el valor correspondiente a la reconexión.

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.

momento a través de las líneas y canales de atención al cliente de COLCABLE

El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando los medios indicados en las mismas.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta.

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.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo; se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___

CAMBIO DE DOMICILIO

La dirección de instalación de el SERVICIO contratado que se indica en la INFORMACION DEL SUSCRIPTOR., constituye una condición principal del contrato ,por tanto su modificación requiere el consentimiento de las partes.

En caso que el SUSCRIPTOR cambie la dirección de instalación

de acuerdo con los precios vigentes al momento de la solicitud. En este último evento no habrá lugar al pago de la cláusula de permanencia mínima y en su defecto se suscribirá una nueva cláusula de permanencia mínima anexa al nuevo

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 por 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.

CONDICIONES GENERALES

1. COLCABLE debe bloquear restringir y hasta cancelar el servicio en caso que el SUSCRIPTOR incurra en conductas indebidas o que haya presunción de conductas fraudulentas. EL SUSCRIPTOR solo podrá conectarse desde el equipo modem o CPE instalado por COLCABLE en calidad de arriendo o comodato. COLCABLE garantiza la navegación de los equipos conectados de manera alámbrica al modem sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica COLCABLE no garantiza la calidad de navegación a través de conexiones inalámbricas; si el cliente requiere equipos adicionales para mejorar la recepción inalámbrica, deberán ser adquiridos por su cuenta.

2. La Parrilla de Canales está sujeta a cambios y/o modificaciones sin previo aviso; por no tratarse de una promoción caracterizada.

3. El incremento anual de las tarifas corresponderá hasta máximo el 30 % sobre las tarifas vigentes; los incrementos se podrán realizar en cualquier tiempo sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año calendario y siempre que se den a conocer al SUSCRIPTOR mediante aviso con 30 días de anticipación.

4. El presente contrato y las facturas, constituirán título ejecutivo. Para modificaciones del servicio o cambio de planes, el USUARIO debe estar al día por todo concepto con COLCABLE.

5. Si el SUSCRIPTOR realiza cambio de plan, cambio de modalidad contratada, se retira de la promoción y/o cancela uno de los servicios contratados; perderá todos los beneficios y/o promociones de su plan anterior.

6. El SUSCRIPTOR adquiere una oferta general y no caracterizada.

7. COLCABLE prestara el servicio de internet al SUSCRIPTOR . Este servicio podrá ser desagregado o empaquetado con otros servicios a opción del SUSCRIPTOR.

Nombre asesor: _____

Código asesor: _____

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

Colcable

Vive la evolución

TV Cable Colombia S.A.S.

Nit: 900.551.084-7

Resolución Antv

194 - 2012

ANEXO-CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

El presente Anexo hace parte integral del Contrato Único de Servicios Fijos y obliga a las partes a lo siguiente:

PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA

El SUSCRIPUTOR deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 679 de 2001, en la Ley 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la Ley 679 de 2001: Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y SUSCRIPOTORES de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar 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. Alojar en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 8. DEBERES. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y SUSCRIPOTORES 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 SUSCRIPOTORES se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Asimismo, tal como lo dispone el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento a la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte Colcable se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El SUSCRIPUTOR declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna 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) El SUSCRIPUTOR o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina COLCABLE y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre 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 COLCABLE y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de

AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, complementa o adiciona; el SUSCRIPUTOR autoriza expresamente a Colcable a recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza a Colcable, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con Colcable, pueda utilizar sus datos personales para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales Colcable tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato, usted podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En cuyo caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable o encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Acceptación autorización tratamiento de datos personales mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL CLIENTE A CENTRALES DE RIESGO

El SUSCRIPUTOR autoriza de manera irrevocable a Colcable, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con Colcable, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con Colcable o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con Colcable o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el