

## CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Entre los suscritos: COLOMBIA MÁS TV SAS (en adelante COLOMBIA MÁS TV, por una parte, y por la otra la persona que al final suscribe el presente documento, en adelante el SUSCRIPOTOR, hemos acordado celebrar el presente contrato regido por estas cláusulas: **PRIMERA:** COLOMBIA MÁS TV habilitará el acceso en el territorio colombiano del SUSCRIPOTOR al servicio de Internet Banda Ancha de acuerdo al plan aceptado por EL SUSCRIPOTOR en el Anexo 1 en la modalidad prepago y de acuerdo con la disponibilidad técnica y cobertura de la zona donde se solicite el servicio. COLOMBIA MÁS TV informará al SUSCRIPOTOR sobre la disponibilidad de servicios adicionales los cuales en caso de que EL SUSCRIPOTOR desee adquirirlos deberá manifestarlo acercándose a cualquiera de las oficinas de COLOMBIA MÁS TV. COLOMBIA MÁS TV ofrece su servicio de Banda Ancha teniendo en cuenta que el canal que contrata el usuario es asimétrico es decir que la velocidad de bajada es diferente a la velocidad de subida. La obligación de habilitar el acceso del SUSCRIPOTOR al servicio se hará efectiva para COLOMBIA MÁS TV una vez se cumplan estas condiciones: 1) El pago del valor correspondiente a la instalación, afiliación u otros conceptos a que hubiere lugar de acuerdo a la tarifa del plan adquirido de acuerdo al Anexo 1. 2) La instalación de la acometida necesaria para la recepción de la señal. COLOMBIA MÁS TV tendrá hasta tres (3) días hábiles para realizar la instalación. Cumpliendo los anteriores requisitos, COLOMBIA MÁS TV procederá el mismo día de la instalación a activar el servicio. En caso de que por razones de logística o disponibilidad de equipos no se pueda realizar la instalación dentro del plazo estipulado inicialmente, COLOMBIA MÁS TV acordará con el SUSCRIPOTOR una nueva fecha de instalación del servicio. Cuando COLOMBIA MÁS TV no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el SUSCRIPOTOR podrá optar por la restitución de la suma pagada o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En caso de restitución de la suma pagada deberá realizarse en un plazo que no exceda de cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido por parte del SUSCRIPOTOR. EL SUSCRIPOTOR hará la manifestación de su elección de restitución de manera escrita, presentando la factura y los documentos suscritos al momento de la afiliación. **SEGUNDA:** Para el servicio de Internet, el modem se entregará en calidad de COMODATO y en caso de contravención a las obligaciones establecidas en las disposiciones legales relativas al COMODATO y en especial en caso de dar un uso distinto al autorizado en virtud del presente acuerdo, COLOMBIA MÁS TV SAS podrá exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en COMODATO. EL SUSCRIPOTOR es responsable por el buen uso de los equipos. EL SUSCRIPOTOR al ser responsable por la tenencia del equipo, deberá asumir el valor total de éste, en caso de cualquier situación que implique la pérdida total o parcial de la máquina, salvo deterioro natural, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, causales que podrán ser cubiertas por una póliza de seguro asumida por el SUSCRIPOTOR. Si el equipo es extraviado o dañado por EL SUSCRIPOTOR, éste deberá asumir el pago del valor del equipo el cual es de TRESCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$300.000). Cuando la instalación se vaya a efectuar en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o similar, será responsabilidad exclusiva del SUSCRIPOTOR obtener los permisos que sean necesarios para llevar a cabo la instalación y pagar el costo que esto genere. EL SUSCRIPOTOR declara que las condiciones técnicas del computador o terminal que va a utilizar son aptas para recibir el servicio objeto de este contrato, de no ser así, no habrá lugar a reclamo alguno. Si el servicio presenta daños, averías, fallas o interrupción de la señal por cualquier causa, el SUSCRIPOTOR deberá informar inmediatamente por medio telefónico, personalmente en cualquiera de las oficinas o través del correo electrónico sugerencias@colombiamastv.com, quien prestará asistencia técnica o reparará las fallas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del aviso. Si los daños o el funcionamiento defectuoso del servicio fueron causados por el SUSCRIPOTOR o personal no autorizado por COLOMBIA MÁS TV, EL SUSCRIPOTOR deberá responder por los costos de la visita y el pago de la reparación o el cambio de los elementos si fuere el caso. Cuando el servicio se interrumpa por causas imputables a COLOMBIA MÁS TV por un término mayor a diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, serán descontados en la siguiente factura los cargos correspondientes al tiempo de interrupción referente al servicio, todo esto supeditado a que en el momento de la suspensión EL SUSCRIPOTOR contara con saldo disponible y suficiente en dinero pagado por anticipado para disfrutar del servicio. Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos de COLOMBIA MÁS TV el inicio y la interrupción del servicio, éste se contará a partir del recibido del aviso por cualquier medio, por parte del suscriptor sobre la ocurrencia de la interrupción del servicio. Así mismo, cuando el SUSCRIPOTOR solicite modificar y/o adicionar algún elemento de la instalación original, la reubicación, la instalación de una derivación, la desinstalación por cambio de domicilio, la reinstalación por hurto, el traslado, la reafiliación, para todos estos casos se genera un valor según las tarifas establecidas por COLOMBIA MÁS TV para tal efecto. **TERCERA:** El plan que se contrata se encuentra descrito y

señalado en el Anexo 1 el cual fué explicado completamente al suscriptor al momento en que se formaliza esta suscripción, quien lo conoce y lo acepta en todos sus términos. "Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico". En el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y los valores que usted debe pagar. **CUARTA:** La vigencia del presente contrato es de 12 meses contados a partir de la firma del presente contrato. El mismo se renovará automáticamente por un periodo igual a menos que EL SUSCRIPTOR envíe una comunicación por escrito solicitando la terminación del mismo, la cual se hará efectiva en el momento en que EL SUSCRIPTOR se encuentre a paz y salvo por todo concepto con COLOMBIA MÁS TV SAS. **QUINTA:** La modalidad prepago está estructurada de tal forma que para acceder al servicio EL SUSCRIPTOR siempre debe contar con un saldo disponible en dinero pagado por anticipado para disfrutar del servicio, de acuerdo con las políticas definidas por COLOMBIA MÁS TV para tal efecto. COLOMBIA MÁS TV estará en la obligación de prestar el servicio hasta el límite del valor mensual efectuado por el suscriptor, siempre y cuando el saldo permita el pago de un mes del plan al cual se encuentre vinculado en el momento. Una vez alcanzado éste límite, COLOMBIA MAS TV suspenderá el servicio con la obligación de restituirlo solo cuando el SUSCRIPTOR realice el pago del saldo necesario para la prestación del servicio del plan. COLOMBIA MAS TV tendrá un plazo máximo de reconexión de un (1) día hábil. En caso de solicitar la cancelación del servicio de Internet, EL SUSCRIPTOR deberá devolver a COLOMBIA MÁS TV el modem entregado en COMODATO. En caso de que el SUSCRIPTOR se niegue a devolver el modem, COLOMBIA MÁS TV tendrá el derecho de exigir el pago por parte del SUSCRIPTOR de dicho equipo por un valor de TRESCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$300.000). EL SUSCRIPTOR hará el pago de los valores mensuales de los servicios en los puntos autorizados a nivel nacional por COLOMBIA MÁS TV. En caso de no tener saldo disponible en el sistema el SUSCRIPTOR deberá realizar un pago por el valor completo del mes de acuerdo a la tarifa del plan contratado. Por la naturaleza de esta modalidad, las partes pactan que COLOMBIA MÁS TV no estará obligada a enviar facturas periódicamente a EL SUSCRIPTOR del servicio. Sin embargo, mensualmente se le enviará un Estado de Cuenta Mensual sobre el valor del pago mensual y al momento que se efectúe ese pago mensual el SUSCRIPTOR obtendrá su factura. COLOMBIA MÁS TV informará por medio de sus canales de comunicación (Oficinas, Internet, Estado de Cuenta) al SUSCRIPTOR con un mes de anticipación cualquier aumento en la tarifa del plan contratado. Queda a la elección de COLOMBIA MÁS TV el índice de reajuste que utilizará, todo esto de acuerdo a las regulaciones dadas por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. **SEXTA:** COLOMBIA MÁS TV no será responsable por los perjuicios que el SUSCRIPTOR sufra o cause por el uso indebido del servicio de Internet. Salvo las excepciones pactadas, COLOMBIA MÁS TV podrá suspender o modificar la prestación de los servicios objeto del presente contrato por cualquier hecho o circunstancia ajena a su voluntad, incluidas entre otras, la fuerza mayor, el caso fortuito o los actos de autoridad competente. EL SUSCRIPTOR reconoce y acepta que COLOMBIA MAS TV no garantiza de ninguna forma y en tales casos, la prestación de los servicios de manera ininterrumpida. Asimismo, COLOMBIA MÁS TV podrá interrumpir los servicios cuando ello fuere necesario para el mantenimiento u optimización de sus redes, habiendo previamente divulgado la información a través de cualquiera de sus canales de comunicación con EL SUSCRIPTOR (Oficinas, Pagina Web, Estados de Cuenta). **SÉPTIMA:** EL SUSCRIPTOR autoriza mediante la firma de este contrato a que COLOMBIA MAS TV lo contacte mediante cualquier tecnología de comunicación presente o futura, como son mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas a sus números de contacto o a través de cualquier otra tecnología. Adicionalmente EL SUSCRIPTOR autoriza a COLOMBIA MÁS TV para que consulte y verifique la información suministrada por EL SUSCRIPTOR y obtenga de cualquier entidad que maneje bases de datos la información y referencias relativas a su persona, a su comportamiento de pago y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas con entidades financieras, tarjetas de crédito y en general al cumplimiento de sus créditos y obligaciones. De igual manera el SUSCRIPTOR autoriza a COLOMBIA MÁS TV SAS para que cuando se encuentre en mora de cumplir con sus obligaciones económicas, informe de tal incumplimiento a cualquier banco de datos. El SUSCRIPTOR será informado (20) días calendario antes de cualquier reporte hacia las centrales de riesgo. Si dentro de los (20) días calendario el pago es efectuado, el SUSCRIPTOR no será reportado. COLOMBIA MÁS TV se obliga a salvaguardar y dar el tratamiento adecuado a la información personal del SUSCRIPTOR de acuerdo a las leyes 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013. **OCTAVA:** Todo daño, hurto o anomalía que se ocasione desde el momento de la instalación y durante el uso del servicio por el SUSCRIPTOR, deberá ser reportado a COLOMBIA MÁS TV dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a tal hecho. En caso de solicitar un traslado del servicio de Internet, dicho traslado estará sujeto la disponibilidad técnica y cobertura del nuevo domicilio. En caso de que no haya posibilidad de prestar el servicio, COLOMBIA MÁS TV informará al usuario sobre tal situación, para que el SUSCRIPTOR decida ceder el actual plan o efectuar una cancelación del presente contrato por mutuo acuerdo. **NOVENA:** EL SUSCRIPTOR no podrá: (i) alterar, modificar, arrendar, licenciar o vender su señal de Internet. Tampoco podrá beneficiar de cualquier manera a terceros

no autorizados por COLOMBIA MAS TV (ii) Alterar las conexiones realizadas por el instalador del servicio; (iii) Comercializar el uso de los equipos y/o la transmisión del servicio. (iv) Hacer uso indebido del servicio de Internet en actividades tales como: terrorismo, espionaje, violación de las leyes de derechos de autor, difusión de contenidos que atenten contra las Leyes Colombianas. (v) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. (vi) 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. (vii) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Adicionalmente el usuario deberá: (i) 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. (ii) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. (iii) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. (iv) 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. De infringir estas prohibiciones, COLOMBIA MÁS TV dará por terminado el presente contrato con justa causa y podrá ejercer las acciones legales correspondientes. COLOMBIA MÁS TV no tendrá responsabilidad civil ni penal de ninguna índole y será el SUSCRIPTOR el único responsable en el caso de la violación de cualquier disposición legal vigente. **DÉCIMA:** EL SUSCRIPTOR tendrá el derecho a presentarle a COLOMBIA MÁS TV por cualquier medio, peticiones, quejas y reclamos (PQR) relacionados con la prestación, utilización, calidad del servicio, atención y trámite de las PQR. Las PQR las atenderá COLOMBIA MÁS TV en las siguientes líneas de atención al cliente: Chía: 8634397 Mosquera: 3133492420; Fusagasugá: 8678547; Tunja: 3103220359; Duitama: 3002199129 con horario de atención: Lunes a Sábado de 8:00 am a 5:00 pm, correo electrónico: sugerencias@colombiamastv.com Dirección: Calle 11 Nº 11-49 OF 22 Centro Comercial La Valvanera-Chía-Cundinamarca, página web: www.colombiamastv.com, red social: www.facebook.com/Colombiamastv. La decisión de fondo por parte de COLOMBIA MÁS TV sobre las PQR se producirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. De presentarse una reclamación, COLOMBIA MÁS TV informará al SUSCRIPTOR su decisión respecto de la misma. Si ésta es favorable al SUSCRIPTOR y hubiese un saldo a su favor, este será abonado a su cuenta sin intereses o cargos adicionales. En todo caso cualquier respuesta que entregue COLOMBIA MÁS TV al SUSCRIPTOR proceden los recursos de reposición y apelación y de queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio. **UNDECIMA:** COLOMBIA MÁS TV terminará este contrato, a su elección, sin necesidad de requerimientos previo o declaración judicial alguna, además de las consagradas en el texto de este contrato, cuando (i) en caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR de sus obligaciones legales o contractuales. (ii) Si la información suministrada por el SUSCRIPTOR no corresponde a la realidad o no pudiere ser verificada; (iii) Si el SUSCRIPTOR retransmite la señal a terceros, la copie o desvíe; (iv) Si el SUSCRIPTOR utiliza los servicios para fines ilegales o pretenda evadir el cumplimiento de las obligaciones a su cargo por medio de prebendas a terceros o empleados de COLOMBIA MÁS TV, esto sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar; (v) Por extinción de la persona del SUSCRIPTOR. **DUODÉCIMA:** EL SUSCRIPTOR autoriza incondicionalmente a COLOMBIA MÁS TV para ceder el presente contrato. Por su parte EL SUSCRIPTOR podrá ceder este contrato en cualquier tiempo, realizando el trámite correspondiente frente a COLOMBIA MAS TV acercándose a cualquier oficina junto con la persona a quien se le va a ceder el contrato. **DÉCIMA TERCERA:** El suscriptor podrá suspender el presente contrato por un término máximo de dos (2) meses, en los siguientes casos: a) Por solicitud expresa del suscriptor motivada por cambio temporal de domicilio en periodos de un (1) mes hasta dos (2) meses. El contrato será reactivado automáticamente después de cumplidos los dos meses de suspensión. b) Por traslados de la conexión: Se suspende el contrato y la causación a partir de la fecha que el suscriptor indique como traslado de vivienda y será reanudado a partir de la fecha de la instalación en la nueva residencia que se indique en la respectiva orden de trabajo. **DÉCIMA CUARTA:** Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales son los cuales pueden ser mitigados de la siguiente manera: Evitar los enlaces sospechosos, no acceder a sitios web de dudosa reputación, actualizar el sistema operativo y aplicaciones, descargar aplicaciones desde sitios web oficiales, utilizar tecnologías de seguridad, evitar el ingreso de información personal en formularios dudosos, tener precaución con los resultados arrojados por buscadores web, aceptar sólo contactos conocidos, evitar la ejecución de archivos sospechosos, utilizar contraseñas fuertes. **DÉCIMA QUINTA:** Manejo de Datos Personales: Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales, le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos. Así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado". **DÉCIMA SEXTA:** Señor usuario, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícito o viole las normas sobre derechos de autor, existen

consecuencias legales consistentes en responsabilidad civil y/o penal (Art. 270, 271 y 272 del CP) y entre otras las establecidas en la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009 y las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan y el decreto 1524 de 2002. Iguales consecuencias se presentan en caso de que realice los actos que se indican en el artículo 262 de la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina (Acuerdo de Cartagena). DÉCIMA SÉPTIMA: EL SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos. Así y de conformidad con lo señalado por la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, EL SUSCRIPTOR deberá cumplir con lo señalado en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2002 que se indican a continuación, so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en tales disposiciones: “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”

Firma del Suscriptor \_\_\_\_\_

Nombre del Suscriptor \_\_\_\_\_

Cédula del Suscriptor \_\_\_\_\_

Dirección del Suscriptor \_\_\_\_\_

Teléfonos del Suscriptor \_\_\_\_\_

Correo del Suscriptor \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## ANEXO 1

### PLANES COMERCIALES

NOMBRE DEL PLAN	Tipo (H: HOGAR, C:COMERCIAL)			INTERNET VELOCIDAD DE BAJADA (ISP-CASA) HASTA	INTERNET VELOCIDAD DE SUBIDA(CASA-ISP) HASTA	PLAN CONTRATADO (MARQUE CON UNA X)
Básico	<input type="checkbox"/> H	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> C	2.048 kbps	512 Kbps	
Avanzado	<input type="checkbox"/> H	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> C	3.072 kbps	756 kbps	
Plus	<input type="checkbox"/> H	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> C	5.120 kbps	1.024 kbps	
Superior	<input type="checkbox"/> H	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> C	7.186 kbps	2.048 kbps	
Extremo	<input type="checkbox"/> H	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> C	10.124 kbps	3.072 kbps	

Firma del Suscriptor \_\_\_\_\_

Nombre del Suscriptor \_\_\_\_\_

Cédula del Suscriptor \_\_\_\_\_

Dirección del Suscriptor \_\_\_\_\_

Teléfonos del Suscriptor \_\_\_\_\_

Correo del Suscriptor \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_