

	<h1>POLÍTICAS DE SERVICIO</h1>	Versión 1
		Fecha: 06 de Junio de 2014

1. Territorio

Nuestros servicios se ofrecen en las ciudades de Tunja, Mosquera, Fusagasugá, Duitama, Ráquira, Tibacuy, Nariño y Guataquí, por tal razón los precios para cada una de estas ciudades deben ser consultados ya que pueden haber variaciones.

2. Condiciones Generales

- La activación del servicio comienza a partir de la fecha de instalación.
- El valor que paga en el momento de la inscripción corresponde al primer mes de servicio y la empresa le da derecho a un punto para un televisor.
- El punto adicional para otro televisor tiene un costo aparte y se pueden hasta un máximo de 3 televisores además del punto principal.
- El estado de cuenta para el pago del servicio le llega mensualmente al domicilio donde está ubicada la línea de televisión. Si su estado de cuenta se deteriora, se pierde o no le llega al domicilio, no significa que este exento de pago, se puede acercar a nuestras oficinas y pedir copia del estado de cuenta.
- Realice sus pagos mensuales oportunamente, evite la suspensión del servicio y pago de reconexión
- Recuerde que una vez realizado cualquier pago en las cajas de los sitios autorizados y después de esto no le entreguen su factura de pago, puede reclamar 3 meses gratis de servicio en nuestras oficinas o a través de nuestras líneas telefónicas, previa comprobación del mismo.
- Si desea cambiar su línea de televisión a otro domicilio solicite un traslado de línea en nuestras oficinas previa verificación de cobertura de red.
- Para retirar el servicio de televisión, el requisito primordial es acercarse a nuestras oficinas con una carta escrita, estar a paz y salvo por todo concepto con Colombia más TV hasta el día de la desconexión.
- Colombia más TV retransmite la señal enviada por las programadoras a través de sus redes. Colombia más TV no hace la programación ni realiza los contenidos. Los canales incluidos en la grilla son los de mayor sintonía para el disfrute de nuestros usuarios pero se pueden realizar cambios sin previo aviso.

3. Tiempos de Atención:

- La instalación de servicios por primera vez se ejecutarán en un lapso de 1 a 3 días hábiles después del pago por parte del cliente.
- Los servicios de revisión de la señal se ejecutarán un día hábil después de la notificación de la falla por parte del cliente.
- Los servicios de traslados y derivaciones se ejecutarán en un lapso de dos días hábiles después de la solicitud por parte del cliente.
- Es importante señalar que en caso de no encontrarse el cliente en el momento de la visita del técnico le dejará un volante de visita para que la misma sea reagendada por parte del cliente.
- Si ya contaba con algún sistema de televisión por cable anteriormente, es posible que podamos llevar a cabo la instalación con este mismo cable, salvo autorización por cuenta del usuario y verificación técnica por cuenta del personal de instalación. Una vez llevada a cabo esta verificación, es el técnico quien determina si tanto el cable, conectores e instalación cumple con nuestros requisitos técnicos, de lo contrario se realizara una nueva instalación.

Fecha de elaboración: 06/06/2014	Versión: 1	Fecha de aprobación: 06/06/2014
Elaboró: Director Administrativo	Revisó: Director general	Aprobó: Director general



COLOMBIA MÁS TV
Televisión por suscripción

POLÍTICAS DE SERVICIO

Versión 1

Fecha: 06 de Junio de 2014

4. Garantías

- Cualquier cambio o modificación que realicen a la instalación por personal ajeno a nuestra empresa, tendrá como consecuencia la pérdida de la garantía y calidad del servicio de nuestra señal. De ser así, el usuario tendrá que correr con los costos que se requieran para el arreglo del servicio de televisión como cable, conectores y splitters.
- Si la señal se ve borrosa, lluviosa o con doble imagen por más de dos horas, solicite una revisión en nuestras oficinas o llamando a nuestras líneas de atención al usuario.

Fecha de elaboración: 06/06/2014	Versión: 1	Fecha de aprobación: 06/06/2014
Elaboró: Director Administrativo	Revisó: Director general	Aprobó: Director general