



GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S.

NIT: 900.485.607-6

REGISTRO TIC 96004393



**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**  
RES. 6890 DE 19 DE JULIO DE 2022 CRC

espacio para numeración:

**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); 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable; 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 7) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

**CALIDAD Y COMPENSACIÓN**

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.multivision.com.co](http://www.multivision.com.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. Sí esto, ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar, los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

**SUSPENSIÓN**

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

**TERMINACIÓN**

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 27 de cada mes). Sí presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S por el que pagará mensualmente: \$ \_\_\_\_\_

Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses contados a partir del \_\_\_\_\_. Cada año, el 1 de enero se aplica aumento de tarifa en nuestros planes. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

**EL SERVICIO**

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

Telefonía fija  Internet fijo  Televisión

Servicios adicionales: \_\_\_\_\_

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

**INFORMACIÓN DEL SUScriptor**

Contrato No. \_\_\_\_\_

Nombre/Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_

Estrato \_\_\_\_\_ Dpto \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

**CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

TV Por Suscripción Paquete Básico de _____ canales:	\$
TV por Suscripción Servicio Digital:	\$
Otro:	\$
Número de TV:	
<b>VALOR TOTAL:</b>	\$

\*Espacio diligenciado por el usuario

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarte a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendarlo de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas.
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 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 repetición y en subsidio apelación.

## ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA

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 contrato anticipadamente.

Valor Total del Cargo por Conexión:	\$
Suma que le fue descontado o diferido del valor total del cargo por conexión:	\$
Fecha de Inicio permanencia mínima:	/ /
Fecha de finalización permanencia mínima:	/ /

## Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes:

Mes 1 \$	Mes 2 \$	Mes 3 \$	Mes 4 \$	Mes 5 \$	Mes 6 \$
Mes 7 \$	Mes 8 \$	Mes 9 \$	Mes 10 \$	Mes 11 \$	Mes 12 \$

## CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

## COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

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

Costo reconexión \$ \_\_\_\_\_

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

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

El Usuario acepta las siguientes condiciones:

1. Le será enviada su factura al correo electrónico registrado en este contrato, opcionalmente si quiere recibirla en forma física, puede solicitarla.
2. Debe comunicarnos sobre daños en las instalaciones, infraestructura y/o conexiones fraudulentas, garantizando en las acometidas internas y/o instalaciones la seguridad apropiada, según el código civil responderá hasta culpa leve por adulteraciones, fraude y/o anomalías en estas.
3. Los equipos instalados por GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. dentro del predio para prestar los servicios se entregan en comodato; el usuario responderá por deterioro, daño, pérdida de estos, adquiriendo la obligación de devolverlos en funcionamiento y/o estado adecuado, cuando termine el contrato, de no ser así, está obligado a pagarlos, para mayor información puede consultar la política de devolución de equipos en la página WEB de GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S.
4. Las facturas y este contrato, constituirán título y merito ejecutivo.
5. Deberá estar al día con GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. para el cambio de plan, si este se da los beneficios y/o promociones del plan anterior.
6. Los planes de televisión son generales, no caracterizados, en consecuencia, GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. podrá modificar la parrilla de canales en cualquier momento, sin previo aviso, ni comunicación alguna al usuario.
7. El Incremento máximo anual será del IPC del año más 50 puntos porcentuales sobre la tarifa vigente.
8. La señal de WIFI permite la conexión inalámbrica de internet (sin cables entre el modem y el dispositivo de Navegación).

Se aclara que la velocidad de navegación por WIFI podrá ser menor que la velocidad contratada, puede consultar los factores que limita la velocidad WIFI y las recomendaciones para optimizarlas en nuestra página WEB. 9. GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. puede dar por terminado su contrato sin requerimiento o declaración judicial, entre otras por a) Incumplimiento de las obligaciones contractuales, legales o regulatorias, por parte del usuario b) Vencimiento de la vigencia del contrato c) Fraude d) En el evento que el usuario sea incluido en las listas restrictivas y/o verse incurso en situaciones, tipificada por el SARLAFT (lavado de activos y financiamiento) e) Adulteración del servicio, equipos o la red de GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. f) El incumplimiento de políticas de uso adecuado o reventa de servicios.

**PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO:** Usted se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado. GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. podrá incrementar el valor del SERVICIO en cualquier momento, caso en el que comunicará al SUSCRIPTOR el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Todo esto de acuerdo con el registro de tarifas ante la entidad competente si por ley es necesario.

**PROHIBICIÓN DEL SUSCRIPTOR:** Se prohíbe al SUSCRIPTOR la retransmisión y/o comercialización de la señal de televisión. De infringir estas prohibiciones, GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. dará por terminado este contrato.

**CONDICIONES DEL SERVICIO:** Usted adquiere una oferta no garantizada, para internet GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. se obliga a garantizar hasta la velocidad seleccionada en la portada del presente contrato, sin estar en obligación de mantenerla forma continua. Si a el SUSCRIPTOR le ha sido otorgado un beneficio o descuento por contar con más de uno (1) producto de GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. o por acceder a una promoción, en el evento que cambié la modalidad contratada, retirarse de la promoción y/o cancelar uno de los servicios contratados, perderá los beneficios o descuentos otorgados.

#### **PRIMERO. FRENTE A TEMAS DE PORNOGRAFÍA INFANTIL**

A dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la ley 679 de 2001, en la ley 1336 de 2009, en el decreto 1524 del 2002 y el código penal, artículos 218 y 219A. En especial a lo establecido en los siguientes artículos de la ley 679 de 2001: Artículo 7. PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales o 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 vídeos, 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 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 redes

globales de información para la 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. Así mismo, 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 o aplicaciones para el cumplimiento de la legislación establecida en cuanto al bloqueo de URL con contenido de pornografía infantil. Por su parte GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. 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.

#### **SEGUNDO, RESPECTO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En virtud de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que los modifica, completa o adiciona; usted autoriza expresamente de GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. 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. 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 tal caso, daremos respuesta al acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente usted tendrá derecho de: 1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; 2. Solicitar prueba de 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; 3. Ser informado por parte del responsable o encargado del tratamiento de datos; 4. Revocar la autorización y/o solicitar la suspensión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obliga a permanecer en la base de datos; 5. Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

#### **ADMINISTRACION DEL RIESGO LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

El usuario declara de manera voluntaria que a) 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 b) El Usuario 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 nacional o internacional que defina GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. y que pueda ser consultadas por esta. c) 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 ante GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios que se

llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El usuario se obliga con GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. a entregar información clara veraz y verificable y a actualizar su información.

**AUTORIZACIÓN REPORTE DE DATOS DEL USUARIO A CENTRALES DE RIESGO.**

EL USUARIO autoriza de manera irrevocable a GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. 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 GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S., pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a. Consultar, en cualquier tiempo, en Data Crédito o en cualquier otro operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para adelantar estudios de riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento de productos. b. Reportar a Data Crédito o a cualquier central e información de riesgo, datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones crediticias, comerciales o de servicios, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, y mis datos de ubicación y contacto: derivados de la celebración, ejecución, terminación y acuerdos de pago del contrato único de comunicaciones suscrito con GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. entendiéndose incluida la devolución del modem y eventual pago del mismo por pérdida, devolución o daño originado por el suscriptor. c. Suministrar a Data Crédito o a cualquier otra central de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. d. Autorizo en forma expresa a GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. a que me comunique el procedimiento previo antes de reporte a centrales de datos, el cual se encuentra establecido en la legislación vigente aplicable en la materia, la cual autorizo me sea enviada a mi correo electrónico y/o a la dirección física reportada por mí en el contrato de suscripción. e) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos la 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 con GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. 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. f) 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 estas puedan tratarla, autorizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuere el caso. g) conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las deudas actualizaciones y durante el periodo necesario señalada en los reglamentos.

**AUTORIZACION SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En virtud de lo dispuesto en la regulación establecida ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que la adiciona, modifica, complementa; EL USUARIO autoriza expresamente a GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. y MULTISERVICIOS MT S.A.S , a transferir, transmitir, recolectar, circular, usar sus datos personales con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios para la ejecución del presente contrato. Igualmente autoriza a GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. a utilizar sus datos personales con la finalidad de; a) Comunicar eficientemente información propia de GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S. así como de nuestras filiales, agentes comerciales, y/o aliados comerciales, sobre productor, promociones, ofertas; b) Informar sobre nuestros productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos. c) Evaluar la calidad del o los servicios; d) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios e) Consultar, en cualquier tiempo, en Data Crédito o en cualquier otro operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para adelantar estudios de riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento de productos o servicios f) Participar en programas de lealtad con beneficios g) Realizar estudios de mercadeo sobre hábitos de consumo h) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales; con GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S., Las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo. Cuando sea necesario la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, otorgada en virtud del presente contrato usted podrá acudir a 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 como usuario tendrá derecho de; a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. b) 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. c) Ser informado por parte del responsable o encargado del tratamiento de datos sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos. d) 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 e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales, que hayan sido objeto de tratamiento. Adicionalmente le informamos que usted puede consultar la política de tratamiento de datos personales en la página WEB de GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISION S.A.S.

Aceptación autorización de tratamiento de datos personales mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE:	FECHA:

Aceptación autorización reporte centrales de riesgo	
CC/CE:	FECHA:
ACEPTACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS EN SU INTEGRALIDAD MEDIANTE FIRMA	
CC/CE:	FECHA: