

CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS
RESOLUCIÓN N° 5151 DE JUNIO 8 DE 2017

Condiciones para la prestación de los servicios entre usted y EL GRUPO EMPRESARIAL MULTIVISIÓN S.A.S. Con NIT.900.485.607-6, por el que pagará mínimo mensualmente la suma de \$, así como un valor de Instalación de \$.

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 a la inicial .

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios de: Internet fijo Televisión .

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 (CC/ NIT) Correo electrónico

Teléfonos de contacto Estrato

Dirección Servicio

Municipio Departamento

Dirección Suscriptor

CONDICIONES COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN:

- ☐ **TV por suscripción análogo** Paquete básico de Canales. No. de televisores
- ☐ **TV por suscripción servicio digital** Paquete de Canales. No. de televisores
- ☐ **Internet Banda Ancha paquete de**
- ☐ **Otro**

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 No extender las señales a otras unidades de vivienda o de comercio distintas a la establecida en el presente contrato.

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/indicadores

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 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 26 de cada mes). Si 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros medios de atención y debe pagarla oportunamente. El periodo de facturación corresponde al mes actual o futuro en la cual el suscriptor recibirá los servicios, es decir se facturará el servicio del mes servido para su pago antes de la fecha límite de pago del mes correspondiente. El no recibido de la factura no exime su pago oportuno.

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, MULTIVISIÓN SAS podrá cobrar el valor de la reconexión así no se haya suspendido físicamente el servicio, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario 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.

MULTIVISIÓN SAS, se reserva el derecho de ampliar el número de canales e incrementar el valor del servicio contratado, desde que el SUScriptor reciba las señales nuevas. Tal incremento deberá respetar los toques tarifarios registrado en la ANTV. Los incrementos se harán conforme al índice de precios al consumidor de cada año a partir del 1 de enero de cada año. MULTIVISIÓN SAS podrá introducir cambios en la parilla de Programación sin disminuir en ningún caso la calidad de la oferta general inicialmente pactada y contratada.

COMO 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

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, enviamos 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.

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 está vigente.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión 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.

INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ELEMENTOS NECESARIOS: MULTIVISIÓN SAS se ocupará, directa o indirectamente, de las acciones referidas en el asunto de esta cláusula, para recepción del servicio contratado.

EL SUSCRIPTOR acepta expresamente las condiciones estándar de cableado usado por MULTIVISIÓN SAS en sus instalaciones y acepta cancelar el valor del material adicional en los casos excepcionales que se requieran, aclarando que la instalación de la red para el servicio incluye un largo total de hasta 30 metros sin que esto incluya el material decorativo el cual se facturará adicionalmente y por separado. La instalación se realizara a un solo receptor de televisión que tenga entrada de RF y para los puntos adicionales se facturara el valor de la derivación correspondiente. Para el Internet MULTIVISIÓN SAS entrega un equipo tipo Modem el cual se entrega en calidad de comodato, y el Suscriptor deberá devolverlo al Operador una vez se dé por terminado el contrato actual. De No devolver el modem o si el equipo sufre algún daño a causa del suscriptor o lo extravía, pagara al Operador la Suma de \$150.000. El suscriptor no manipulara, alterara, modificara la red, los equipos y accesorios de su instalación, dado que esto puede generar interrupciones del servicio, lo cual en el caso que ocurra se faculta al operador a facturar el costo de las reparaciones y nuevos materiales empleados en la atención de la falla a cargo del Suscriptor.

MULTIVISIÓN SAS no realiza ninguna devolución en efectivo de los dineros recibidos por la suscripción o por las mensualidades canceladas por los servicios contratados. El suscriptor ha recibido el listado de canales elegidos; así como copia del presente contrato.

ANEXO

El suscriptor se compromete a no dar al servicio de acceso a Internet un uso inadecuado o contrario a las normas legales, el orden público o las buenas costumbres y en especial acatar las normas establecidas en la ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, teniendo en cuenta que su incumplimiento acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas que a bien tuviere imponerle la autoridad competente. En tal medida, deberá abstenerse de: Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico en especial en modo de imágenes o videos cuando existan indicios de que las

personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o “links” sobre sitios temáticos que contengan o distribuyan material relativo a menores de edad. MULTIVISIÓN SAS durante la vigencia del presente contrato, podrá verificar el cumplimiento de esta obligación y, en caso de incumplimiento, podrá retirar del servicio aquella información que estime pertinente y/o suspender la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior MULTIVISIÓN SAS no será responsable ante EL SUSCRIPTOR o terceros por el contenido de la información recibida a través del servicio de acceso a internet. DEBERES: 1.10. Atender las instrucciones de MULTIVISIÓN SAS, para el uso adecuado del servicio. 1.11. Informar a MULTIVISIÓN SAS cualquier irregularidad que se presente en la prestación del servicio. 2.1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal, que tenga conocimiento, en contra de los menores de edad, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2.2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 2.3. Abstenerse de usar redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. 2.4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales se puedan proteger a sí mismo o a sus hijos del material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

OBLIGACIONES SERVICIO DE INTERNET. Con relación al servicio de internet por la red de alta velocidad, MULTIVISIÓN SAS, se reserva la potestad de elegir la tecnología (FTTH o HFC o EOC) por medio de la cual técnicamente se prestará el servicio. Por tratarse de una obligación de medio y no de resultado, MULTIVISIÓN SAS no garantizará la continuidad del servicio ni será responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de la interrupción del mismo. Sin perjuicio de lo anterior MULTIVISIÓN SAS, será responsable de las fallas que le sean imputables. 2. Medir los consumos equivalentes al tiempo de conexión a la red con los procedimientos tecnológicos apropiados. Parágrafo. MULTIVISIÓN S.A.S presta el servicio de banda Ancha de acceso a internet con base en el Contrato Suscrito con ASM Ingenieros Limitada con NIT 830.007.197-5 con Registro TIC No. 96001018 y el suscrito acepta el contrato de condiciones uniformes de este servicio.

Acepto las cláusulas y condiciones indicadas en este documento,

CC/CE/NIT

FECHA