

CONTRATO DE CONDICIONES GENERALES –TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Entre los suscritos a saber (denominación de la sociedad concesionaria) sociedad autorizada por la Comisión Nacional de Televisión mediante contrato de concesión No. xx de fecha xxx de xxxx, para prestar el servicio de televisión por suscripción, quien en adelante se denominará el CONCESIONARIO y _____, identificado con la cc.o nit – No. _____, y que en adelante se denominará el SUSCRIPTOR, domiciliado en la ciudad de _____ con dirección _____ y número telefónico _____, y con adquisición del plan _____, para el efecto hemos celebrado el presente contrato, regido por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Definiciones

Suscriptor. Es la persona natural o jurídica que en virtud del presente contrato queda autorizado para la recepción de la señal o señales que transmite el concesionario.

Suscripción. Es el acuerdo por medio del cual el concesionario se obliga durante la vigencia del mismo, a suministrar el servicio contratado recibiendo como contraprestación periódica, una suma de dinero, a cuyo pago se obliga el suscriptor.

Afiliación. Se denomina afiliación al costo que, en razón de la vinculación e inicio de prestación del servicio, se causa por una sola vez, a cargo del suscriptor.

Usuario. Es la persona natural que en razón de su domicilio y/o habitación se beneficia de la señal de televisión por suscripción suministrada por el operador.

SEGUNDA: OBJETO

El objeto del presente contrato es el suministro del servicio de televisión por suscripción prestado por el concesionario en los términos del presente contrato y la ley, y la regulación expedida por la CNTV.

TERCERA: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

INSTALACION: Posterior a la solicitud del usuario de suministro de señal, **el concesionario se obliga a instalar el servicio en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de incumplimiento del plazo aquí señalado, a elección del usuario se puede fijar un nuevo plazo para la instalación o solicitar la**

devolución del dinero cancelado por gastos de afiliación, dicha devolución se realizará dentro de los cinco (5) hábiles contados a partir de la manifestación expresa por parte del suscriptor.

El operador responderá por los daños materiales ocasionados en la instalación del servicio, el trámite para obtener dicha reparación se adelantará bajo el procedimiento de resolución de las PQRS, es decir dentro de los quince (15) días siguientes a la solicitud.

MODALIDADES: El usuario se encuentra en libertad de contratar el servicio bajo la modalidad de permanencia mínima o sin ella, si la elección contempla la permanencia mínima, se deberá suscribir el documento anexo a este documento.

SUSPENSIÓN: Cuando el servicio se interrumpa por un término mayor a dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, serán descontados los cargos correspondientes al tiempo de la interrupción.

El servicio se suspenderá por causa de la mora del suscriptor, pasados 15 días de la fecha de pago, una vez se cancelen los valores adeudados el servicio se reanudará en un plazo máximo de diez (10) días.

Igualmente el servicio se podrá suspender por el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor relativas al uso de los equipos y normas de derechos de autor, dicho incumplimiento podrá dar lugar a la terminación unilateral por parte del concesionario.

A petición del suscriptor y previa evaluación de la situación por parte del concesionario, el contrato se podrá suspender en los términos que para el efecto fijen las partes.

RECONEXION: En todo caso se dejara constancia escrita de la fecha de la reconexión. El valor de la reconexión del servicio será cobrado al suscriptor en caso de que la causa de la suspensión sea imputable a aquel. Si la causa de la suspensión es responsabilidad del concesionario no se podrá cobrar o imputar valor alguno al suscriptor.

CUARTA: TARIFAS

El suscriptor se obliga con el concesionario a cancelar el valor de la tarifa mensual como contraprestación del servicio, la misma será equivalente a la suma de \$_____, de conformidad con la lista de precios por paquetes de servicio vigentes.

Los incrementos en la tarifa serán _____, dentro de los _____ meses del año y se realizarán atendiendo a_____, las tarifas vigentes para cada año serán igualmente registradas ante la CNTV.

QUINTA: FACTURACIÓN

El concesionario facturara los servicios mensualmente, con indicación de las fechas a las que corresponde el pago y los servicios a cancelar. El concesionario enviara la factura al suscriptor a la dirección registrada en el presente contrato con por lo menos cinco días de anterioridad a la fecha de pago. La no recepción de la factura no libera al suscriptor del pago del valor del plan contratado.

RECLAMOS DE FACTURACIÓN: Cuando el suscriptor o usuario no esté de acuerdo con el valor facturado, debe presentar el reclamo antes del vencimiento de la fecha de pago para que el operador corrija los errores que se presenten en la facturación. Si se mantiene el valor inicialmente facturado se explicara las razones de la decisión. Si persiste el desacuerdo, a solicitud del suscriptor o del operador se remitirá la actuación a la Comisión Nacional de Televisión para lo de su competencia a fin de determinar la existencia de fallas en la facturación. La presentación del reclamo no exime al suscriptor de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja. En todo caso, se recibirán pagos parciales de la factura por los conceptos sobre los cuales no se haya presentado reclamo. Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario podrá proceder a cancelar el monto de la factura y presentar el reclamo con posterioridad dentro del período de facturación inmediatamente siguiente.

SUSPENSIÓN DE LA FACTURACIÓN. Transcurridos dos (2) meses desde el corte en la prestación del servicio por no pago, no habrá lugar a facturación subsiguiente. Esto, sin perjuicio de que el operador proceda a realizar el cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor.

SEXTA. PROGRAMACION

Se anexa al presente contrato la parrilla de programación del plan contratado con la información relativa a los canales, programadores, género, indicación de condición de codificada.

El suscriptor de conformidad con el artículo 24 del Acuerdo 011 de 2006 expedido por la CNTV tiene derecho a caracterizar la oferta presentada, en el evento en que así lo requiera, es decir, el usuario podrá indicar cuáles canales o genero de canales es el motivo principal de la contratación del servicio y en caso de que estos sean retirados del paquete de canales podrá dar por terminado el contrato, inclusive dentro de la vigencia de la permanencia mínima, en el documento anexo encontrará el espacio reservado para tal fin.

SÉPTIMA. ASISTENCIA TÉCNICA Y REPARACIÓN DE FALLAS

En caso de fallas, averías o interrupción de la señal, el operador dará asistencia técnica para resolver la situación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para lo cual dispondrá de personal calificado. En el caso en que la asistencia técnica que supere el límite indicado, no se facturará por los días sin servicio que excedan ese término.

Las visitas para asistencia y/o reparación técnica no ocasionarán costos adicionales para el suscriptor cuando sean realizadas para solucionar daños que deban ser atendidos en cumplimiento de las obligaciones legales de garantía de idoneidad y calidad del servicio.

A la solicitud de visita se le asignara un código o número consecutivo que le permita al usuario realizar el seguimiento a la misma. Realizada la visita se debe entregar al usuario constancia escrita de la misma, en la que figure el código o numero consecutivo asignado a la solicitud, el daño o falla reportado, el resultado de la visita técnica indicando si fue o no solucionado el daño o falla, si hay lugar a otra visita y si esta ocasiona costo adicional para el usuario.

OCTAVA: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato no podrá ser modificado unilateralmente por la empresa, tampoco impondrá servicio o costos sin autorización expresa del suscriptor.

NOVENA: CESIÓN DEL CONTRATO

El suscriptor podrá ceder el contrato con la autorización previa y expresa del concesionario.

El concesionario podrá ceder el presente contrato comunicando con antelación al suscriptor, sin que ello signifique desmejora en el servicio o incrementos en la tarifa, o novación de la obligación contractual, sino que se cederá en el estado de ejecución contractual que se encuentre.

DECIMA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

POR EL CONCESIONARIO: El presente contrato puede terminarse por parte del concesionario al verificar el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, entendidas como, i) mora en el pago de dos

mensualidades de manera consecutiva, ii) uso indebido de los equipos decodificadores iii) uso indebido de las señales contratadas iv) intervención de terceros en la conexión o equipos de propiedad de la empresa.

POR EL SUSCRIPTOR: El contrato podrá terminarse por parte del suscriptor, aún en vigencia de la permanencia mínima y sin la aplicación de multas por retiro anticipado: i) Cuando exista cambio en la oferta caracterizada de los canales, ii) Cuando la cesión de contrato que haga el concesionario represente cambios significativos de calidad y precio del servicio iii) Cuando exista traslado de domicilio y el concesionario se encuentre en incapacidad técnica o legal de continuar prestando el servicio iv) por incumplimientos constantes del concesionario que pongan de presente que el servicio no cumple con las condiciones de calidad ofrecidas, caso en el cual se deberá soportar la decisión por lo menos con tres requerimientos de asistencia técnica o interrupción de señal presentados al concesionario en un período de facturación. v) por incrementos en la tarifa no acordados en el presente contrato.

Igualmente el presente contrato terminara por caso fortuito, fuerza mayor y las demás legales consagradas en el ordenamiento jurídico.

PREAVISO: Cuando el suscriptor solicite la terminación del contrato debe presentar un preaviso. Si el preaviso se presenta con menos de cinco (5) días de anticipación a la fecha de corte, se procederá al corte en el período siguiente y se facturarán como máximo diez (10) días siguientes del próximo ciclo de facturación. La terminación del servicio deja vigentes las obligaciones pendientes de pago.

Cuando en razón del traslado del suscriptor deba terminarse el contrato, esta se dará a partir de la próxima fecha de corte en la cual se comunicó al concesionario el traslado

UNDECIMA: ATENCION AL USUARIO – PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

En virtud del contrato de suscripción, los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas. La presentación de PQR no requiere de presentación personal y se podrán tramitar por mandatario, el cual no requiere ser abogado.

El concesionario informa que las direcciones, horarios, números de teléfono y de fax y la dirección de correo electrónico para presentar las PQRS y formular consultas es el que aparece a continuación:

Ciudad	Dirección	Teléfono	Horario atención	Correo electrónico

Se advierte a los usuarios que las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otros medios como el teléfono, el fax y/o el correo electrónico, para lo cual no se exigirán requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.

A todas las PQR que se presenten, se les asignará un código o número de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

Si la petición, queja o reclamo hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma para el posterior control de la CNTV.

La decisión de fondo por parte del concesionario sobre las peticiones, quejas, reclamos se producirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

DOCEAVA: REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Con la firma del presente contrato, el suscriptor autoriza al concesionario para remitir o solicitar información sobre el suscriptor a centrales de riesgo o a entidades que manejen y/o administren bases de datos. Para la efectividad de las garantías constitucionales, la información sobre el suscriptor no será reportada mientras se encuentre pendiente de decisión la queja o reclamo por las sumas adeudadas.

El reporte será informado previamente al suscriptor con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizará dentro de los diez (10) días antes a la fecha en que se vaya a realizar el reporte, para

que el suscriptor pueda pronunciarse y aducir las consideraciones por las que se opone. En todo caso, a solicitud del suscriptor el concesionario procederá de inmediato a interrumpir el servicio en los términos del Acuerdo 011 de 2006. En todo caso, deberán reportar a la central de riesgo el pago en el reporte inmediatamente subsiguiente a aquel en que cese la mora.

ANEXO

CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA

El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima y sanciones o multas por terminación anticipada.

Una vez leídas y aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato.

PERMANENCIA MINIMA: El presente contrato tiene una vigencia mínima de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio, en razón de (causa _____ de _____ la _____ permanencia mínima) _____.

MULTA POR RETIRO ANTICIPADO: En caso de retiro anticipado el suscriptor deberá reconocer al operador una multa proporcional al término que dejare de cumplir la obligación de permanecer en el servicio de acuerdo con el siguiente valor:

Por doce (12) meses _____ \$xxxxx_____

PRORROGA AUTOMATICA: El presente contrato se renovará automáticamente por un período igual al inicialmente pactado, si con treinta (30) días de anticipación al vencimiento del contrato, el suscriptor no manifiesta al concesionario su deseo de terminarlo.

Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula décima del contrato de suscripción.

ANEXO

INFORMACION SOBRE PROGRAMACION

FRECUENCIA	NOMBRE DEL CANAL	PROGRAMADOR	TIPO DE SEÑAL	GENERO

Sin perjuicio de la información anterior, yo _____, suscriptor del servicio manifiesto al concesionario que es mi deseo caracterizar la oferta aquí presentada por el siguiente canal _____ o genero de canales _____.

Lo anterior implica que si dentro de la ejecución del contrato estos son eliminados de la oferta, esta situación generara la terminación del servicio, por solicitud expresa de mi parte máximo dentro de los 15 días siguientes al cambio o modificación de la parrilla, si esta solicitud no se presente, se entenderá que acepto el cambio y la oferta será la general aquí señalada.

ACEPTO:

Nombre e identificación del suscriptor