



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y CABLE EXITO. 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 al inicial *

EL SERVICIO

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

Televisión Internet fijo

Servicios adicionales _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____ Código: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____
Barrio _____ Estrato _____
Municipio _____
Departamento _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

VALOR DEL PLAN

CONCEPTO	CANT.	VALOR
AFILIACION TV		\$
AFILIACION @		\$
TELEVISIÓN	\$	
INTERNET	MEGAS	VALOR MENSUAL \$
TOTAL A PAGAR MENSUAL	\$	

* Espacio diligenciado por el usuario

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.
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
- 6) No cometer o ser participe de actividades de fraude.
- 7) No manipular las redes.
- 8) **RESPONDER POR LOS EQUIPOS ENTREGADOS Y DEVOLVERLOS EN EL MISMO ESTADO EN EL QUE SE LE FUERON INSTALADOS.**

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.

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, 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 periodo 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 3 días antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

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 ____ 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.

Usted deberá entregar los equipos que fueron instalados para la prestación del servicio de lo contrario serán facturados a su cuenta.

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.

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 calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar.

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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1** PRINCIPAL: Av. 3 No. 7-67 Barrio Chapinero
Tels. 5814278 - 5810789 - Cel. 318 3383299
SEDE PAMPLONA: Calle 6 No. 6-36 Centro - Cel. 301 5059443
- 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 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, enviemos 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.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___
Fecha de finalización de la 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. Contamos con 3 días hábiles para realizar el cambio de domicilio.

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.

- 1- AUTORIZACIÓN DE INSTALACIÓN, INSPECCIÓN Y/O MANTENIMIENTO:** EL SUSCRIPTOR autoriza al personal de LA EMPRESA o de sus contratistas, debidamente identificado, para que, en presencia suya o de su representante, ingrese al lugar donde se presta el servicio y realice la instalación, las inspecciones y mantenimiento tanto de las instalaciones como de los equipos, dispositivos y del sistema en general, que sean necesarios. EL SUSCRIPTOR se compromete a estar presente, o designar a un representante, durante el tiempo que el personal de LA EMPRESA, o de sus contratistas, se encuentre trabajando en su domicilio. En todo caso se entiende que el representante de EL SUSCRIPTOR se encuentre plenamente facultado para representarlo, pudiendo comprometerlo y obligarlo válidamente, quien por ende podrá recibir todos los equipos, dispositivos e instalaciones en nombre de EL SUSCRIPTOR y dar fe de su correcto funcionamiento.
- 2- RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA:** LA EMPRESA no se responsabiliza por deficiencias en la calidad del servicio, o por interrupciones en la prestación del mismo que se ocasionen por causas fuera de su control técnico, incluyendo fallas de satélite o de los canales de comunicación, virus informativos, el mal uso de equipos o daños a las instalaciones y/o dispositivos
- 3- TARIFAS MENSUALES:** Cuales quiera de los servicios escogidos por EL SUSCRIPTOR serán cancelados por mensualidades adelantadas, a las tarifas vigentes a la fecha de facturación. La factura incluirá el valor de los puntos adicionales o derivaciones según las tarifas vigentes y el valor de los impuestos que graven el servicio prestado, EL SUSCRIPTOR reconoce y acepta que LA EMPRESA se reserva la facultad de modificar en cualquier momento los precios de sus servicios mediante avisos que por cualquier medio estime conveniente, dará a EL SUSCRIPTOR con una antelación no menor a 30 días calendario, antes de la entrada en vigencia de las nuevas tarifas.

OBSERVACIONES:

Firma Asesor

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

C.C./C.E.

FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co