

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Promovisión sas, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. 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*:

Internet fijo Televisión

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. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Tipo Red: HFC _____ FO _____
Servicios contratados: Televisión: _____ @ _____
Televisión

Instalación tv	\$
Televisión Básico	\$
Puntos adicionales	\$
Internet	
Nombre del Plan	Hogar <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/>
Instalación @	\$
Internet	\$
Velocidad Mbps	
Valor Total	\$

La disponibilidad de los servicios y aplicaciones incluidas en los planes está sujeta a retiros o cambios, los cuales se informaran previamente.

Equipo	Serial / Mac	Valor comercial
		\$
		\$
		\$
Valor Total:		\$

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.

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.promovisionsas.com/indicadores-de-calidad.

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 ____ 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.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspendemos 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 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.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 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 *

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 el contrato anticipadamente

CLÁUSULA DE PERMANENCIA TELEVISIÓN

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 por pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$120.000	\$110.000	\$100.000	\$90.000	\$80.000	\$70.000
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$60.000	\$50.000	\$40.000	\$30.000	\$20.000	\$10.000

CLÁUSULA DE PERMANENCIA INTERNET

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 por pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$180.000	\$165.000	\$150.000	\$135.000	\$120.000	\$105.000
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$66.000	\$55.000	\$44.000	\$33.000	\$22.000	\$11.000

CAMBIO DE DOMICILIO

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 suscriptor es responsable de: a) Custodia y buen uso de los modem y se compromete a restituir el valor comercial de los mismos por la pérdida, destrucción o daños causados por el uso inadecuado del mismo, el cual tendrá un costo de \$300.000, b) Los equipos deben ser devueltos al operador en caso de terminación del contrato, c) Las tarifas pactadas serán incrementadas anualmente tomando como base el IPC, el incremento en las tarifas de los canales internacionales, costos operativos y administrativos, entre otros, siempre respetando las disposiciones de los entes regulatorios, d) el operador facturara mensualmente y de manera anticipada el valor de los servicios más los impuestos a que haya lugar, e) el suscriptor se compromete a pagar dentro de los primeros quince (15) días de cada mes el pago de los servicios pactados, f) si el suscriptor no recibe la factura, deberá comunicarse con la oficina del operador para que se le envíe la factura o se le dé la información solicitada, g) las visitas técnicas tendrán costo cuando la falla se origine de la red interna del suscriptor, valor que se verá reflejado en la próxima factura, h) el suscriptor se obliga a pagar al operador los intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, liquidados sobre el saldo insoluto contados a partir de la fecha límite de pago y hasta el día que se haga efectivo el mismo. El suscriptor de manera expresa en virtud de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 que PROMOVISION SAS consulte o confirme en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes y con particulares las referencias, hábitos de pago, manejo de cuentas entre otras. Los suscriptores no podrán suministrar información indebida, ni alojar en su propio sitio, material pornográfico, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, denunciar ante las autoridades cualquier acto criminal, establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los suscriptores se pueden proteger a sí mismos y a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseado.

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

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido
CC/CE _____ FECHA _____

ASESOR _____ CODIGO _____

ANEXO AL CONTRATO UNICO - DISPOSICIONES LEGALES A LOS SERVICIOS DE TELEVISION E INTERNET DE PROMOVISION SAS

FECHA DILIGENCIAMIENTO DIA:- _____ MES: _____ AÑO: _____		INFORMACION DEL TITULAR	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL SUSCRIPTOR: _____		C.C. _____	EMAIL: _____
DIRECCION: _____ TELEFONO FIJO/CELULAR: _____		MUNICIPIO: _____	DEPTO: _____
DESEA RECIBIR LA INFORMACIÓN POR MEDIO ELECTRÓNICO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			

El Suscriptor tiene derecho a elegir el medio por el cual desea recibir la información correspondiente al servicio o los servicios prestados. Si la decisión es no recibir dicha información por medio electrónico, esta será enviada por medio físico a la dirección registrada en el presente anexo, igualmente podrá ser entregada al suscriptor al momento de realizar su afiliación.

PROHIBICIONES Y DEBERES CONTRA LA PORNOGRAFIA INFANTIL: El SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que señalan las prohibiciones y deberes para prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, señaladas en el Decreto 1524 de 2002, Este decreto tiene por objeto reglamentar el artículo 5° de la Ley 679 de 2001, con el fin de establecer las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenidas en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información, así mismo a propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. LEY 679 DE 2001 de Agosto 3 de 2001, Esta Ley tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio, y la expedición de otras disposiciones en desarrollo del artículo 44 de la Constitución, Ley 1336 de 2009, y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen.

La inobservancia de estas disposiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las disposiciones mencionadas.

Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: a. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

Artículo 5°. 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: a. 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. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y d. 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.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: EL SUSCRIPTOR declara de manera voluntaria, dando certeza de que lo señalado a continuación es información veraz y verificable; que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna 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 o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia y que no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales vinculantes para Colombia. El suscriptor se obliga con PROMOVISION SAS a actualizar su información personal, corporativa, etc., así como la información comercial y financiera cada vez que haya cambios en la misma y cuando se solicitan por parte del operador, suministrando la totalidad de los soportes y documentos exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a PROMOVISION SAS para terminar de manera inmediata y unilateral las relaciones que tenga con el suscriptor.

AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Autorizo plenamente a PROMOVISION SAS para el tratamiento de mis datos personales así: a) recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir internacionalmente y cruzar con información propia o de terceros mis datos personales con la finalidad de realizar, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con sus productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que PROMOVISION SAS haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web www.promovisionsas.co. El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos en todo caso el tratamiento de mis datos personales debe estar sujeto a la protección establecida en la Ley 1581 de 2012.

DERECHOS DE AUTOR. En cuanto al licenciamiento de derechos de autor y conexos en la emisión de la señal en los servicios prestados y de los contenidos audiovisuales la responsabilidad es de PROMOVISION SAS. El suscriptor será responsable por los derechos de autor y conexos por la ejecución pública de obras protegidas, por el uso que se haga de grabaciones, por la colocación de pantallas en sitios abiertos al público, igualmente será responsable por los derechos de autor y conexos y cualquier otro que se genere por la ejecución pública de obras protegidas. Así mismo, por el uso que se haga de grabaciones o por la colocación de pantallas en un sitio abierto al público, tales como, en un establecimiento de comercio o por su uso en clínicas, hospitales, hoteles y similares, se abstendrá de incurrir en conductas que atenten contra la propiedad intelectual relacionada con la programación, el software del equipo, de las tarjetas y cualquier otro elemento o conducta relacionada directa o indirectamente con el servicio de televisión por suscripción. La infracción de estas prohibiciones será causal de terminación del presente contrato en virtud del incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor/usuario y sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

AUTORIZACIÓN REPORTE CENTRALES DE RIESGOS: el suscriptor declara bajo juramento que la información que ha suministrado es verídica y da consentimiento expreso e irrevocable a PROMOVISION SAS., para: Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago, b) Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa, enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también, por intermedio de la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales, Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales, Realizar la notificación previa del reporte negativo mediante cualquiera de los siguientes canales: correo electrónico, mensaje de texto o mensajes de voz al número del teléfono móvil registrado en este contrato.

ACEPTO

FIRMA SUSCRIPTOR _____