



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y SOL CABLE VISION SAS ESP, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de doce meses, contados a partir de _____ el plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueva sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la 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 N°

Nombre/Razón Social:

Identificación:

Correo electrónico:

Teléfono de contacto

Dirección Servicios:

Estrato:

Departamento:

Dirección Suscriptor:

CONDICIONES COMERCIALES

Nombre Producto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario
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.operador.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 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 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 primer día hábil del 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, 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 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

*Espacio diligenciado por el usuario

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y línea telefónica gratuita.
- 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 servicio de internet y/o televisión, y este relacionado 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 de 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 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: \$ 11.082,00

El usuario es el UNICO 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 usen son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

- a- Sol Cable Visión presta el servicio de internet en la modalidad Pospago.
- b- Sol Cable Visión asume el costo de máximo 50 metros de cable para instalación, todas las adecuaciones necesarias para llevarla a cabo serán asumidas y canceladas por el usuario.
- c- Los equipos entregados son en calidad de comodato; la devolución de equipos se podrá realizar en las oficinas de atención al cliente o en una cita en el lugar de instalación, en caso de no restituirlos se cobrarán a precios comerciales. El usuario y/o suscriptor se compromete a cuidar y mantener los bienes recibidos; En caso de pérdida, hurto o deterioro que no correspondan al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del presente contrato, el suscriptor y/o usuario responderá y pagará en forma inmediata su valor, conforme a los precios a la fecha en que se haga efectivo el pago. Asimismo se compromete a no cambiar la ubicación de los equipos entregados en comodato y a no manipular los cables, toda vez que dichas actividades son de exclusiva responsabilidad del personal de Sol Cable Visión.
- d- El usuario asumirá la protección ante eventuales riesgos eléctricos (Regulador de voltaje y conexión polo a tierra). Programada la cita para la instalación, el usuario deberá estar presente, de lo contrario se entenderá que la persona que atienda la visita está autorizada para ello.

e- Se prohíbe la comercialización a terceros de los servicios contratados sin autorización expresa de Sol Cable Visión.

f- La imposibilidad técnica de la instalación dará lugar a la terminación del contrato.

g- En caso de cambio de plan, el suscriptor acepta voluntariamente perder las promociones y ofertas relacionadas con su plan anterior.

h- Sol Cable Visión, podrá reajustar en cualquier tiempo la tarifa vigente en un porcentaje hasta del 50%, lo cual deberá ser previamente informado al suscriptor de acuerdo con la normatividad vigente.

i- Los principales factores que limitan la velocidad efectiva del Internet fijo son: Controlados por Sol Cable Visión: Alta latencia en red, congestión en el canal de internet, redes troncales y de acceso, comportamientos anómalos de tráfico como ataques cibernéticos, usuarios maliciosos, etc., problemas en la red de acceso, fallas en las troncales de red (malas conexiones y atenuaciones), entre otros; No controlados por Sol Cable Visión: consumo excesivo del ancho de banda de aplicaciones del suscriptor y/o usuario, congestión en red WIFI, conexión de dispositivos adicionales como repetidores, routers inalámbricos, routers en cascada, fallas y congestión en las troncales internacionales de internet, entre otros.

j- La velocidad contratada es garantizada mediante una conexión por cable; se requiere la misma condición para adelantar pruebas de velocidad. Es así como el servicio WIFI, es ofrecido como un valor agregado, mas no como forma directa de conexión.

k- El contrato podrá terminar por: Vencimiento del plazo, Incumplimiento del usuario y/o suscriptor de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales tales como: a) no pagar b) modificar, alterar, o cambiar características técnicas (servicio o equipos) c) acceder a los servicios fraudulentamente d) cualquier forma de comercialización, distribución, reventa, call back, by pass o negociación de servicios, derechos o uso de la red e) reportes en SARLAFT. La terminación no exime al suscriptor y/o usuario de la cancelación de obligaciones causadas. Sol Cable Visión podrá negar el servicio o suspenderlo si usted figura como deudor moroso de Sol Cable Visión. El contrato y las facturas prestan mérito ejecutivo.

l- El servicio de televisión por suscripción se presta en nombre y por cuenta de TVN Norte Comunicaciones S.A.S; NIT. 900546537-1, concesionario del servicio según contrato No. 071 de 2012 suscrito con ANTV.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

CC/CE:

FECHA:

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



ANEXO CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS (El presente anexo forma parte integral del contrato)

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y de aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen; autoriza expresamente a Sol Cable Visión S.A.S. ESP 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.

EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata los términos de la Ley 679 de 2001, adicionada por la ley 1336 de 2009, y reglamentada por el decreto 1524 de 2002 o aquellas que las modifiquen o adicionen, la cual establece las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida 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.

El usuario se obliga a no utilizar el servicio para acceder a las páginas que violen las normas vigentes y los tratados internacionales en materia de pornografía infantil. Sol Cable Visión, se reserva el derecho y así lo acepta el usuario, de bloquear el acceso a dicho material, sin que este hecho genere responsabilidad alguna para Sol Cable Visión, ni otorgue derecho al usuario de reclamar indemnización alguna por perjuicios derivados de dicha suspensión.

El Usuario deberá cumplir con lo establecido en el Artículo Cuarto del Decreto 1524 de 2002 de la siguiente manera: **PROHIBICIONES.** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. 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. 3. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

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 de edad. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para 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.

La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas además de las sanciones penales a que haya lugar puede acarrear las siguientes **SANCIONES ADMINISTRATIVAS** (Artículo 10, Ley 679 de 2001): El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores, administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica. Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia. Adicionalmente se puede acarrear la terminación del presente contrato. El usuario se obliga a responder por los perjuicios que se causen a Sol Cable Visión o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

Las partes declaran que no se encuentran reportadas en la listas que guardan relación con lavado de activos, bien sea lista Clinton, OFAC y las que determinen los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción. Es así como, las partes en virtud del presente contrato, se comprometen a no ejecutar comportamientos que contribuyan a la promoción de este delito y manifiestan que los recursos utilizados para su desarrollo, no provienen de fuentes relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo. Por ello, asumen con la firma del presente contrato, las consecuencias previstas en la Ley, si se llegare a comprobar el incumplimiento de los compromisos de anticorrupción. Si se evidencian este tipo de conductas, se tendrán que referir a la autoridad correspondiente.