

Contrato de Prestación de Servicios de Televisión por suscripción



UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A
(en adelante UNE TELCO)
Domicilio: carrera 16 No 11^a Sur 100 (Los Balsos)
Medellín. Código Postal: 050022.
Conmutador: (574)3251505 / Fax:(574)3825050
NIT 900092385-9.
www.une.com.co

EL SUSCRIPTOR del servicio¹.

1.1. Autorizaciones del SUSCRIPTOR

1.1.1. Consulta y reporte a centrales de riesgo². Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a UNE TELCO, su matriz y sus filiales, o al tercero que sea acreedor de las obligaciones a mi cargo, en virtud de las negociaciones de cartera que UNE TELCO y sus filiales llegaren a realizar, para: (i) Consultar a centrales de riesgo la información que permita conocer mi desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito; (ii) Reportar a las centrales de riesgo, datos tratados o sin tratar, así como datos sobre cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones por concepto de la prestación del servicio o por cualquier otra obligación que haya adquirido con UNE TELCO. En caso de reporte de datos por incumplimiento, se me deberá informar previamente, con al menos 20 días calendario de antelación, indicándome la obligación en mora, el monto y el fundamento de la misma. (iii) Suministrar a las centrales de información datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como a otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general, socioeconómicas, que no haya entregado o no consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos; (iv) Conservar y procesar en UNE TELCO, en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgo, la información indicada en los literales anteriores.

1.1.2. Recibir información y notificaciones a través de mensajes de datos y correo electrónico³. (i) Autorizo que la información que me deba ser entregada por medios impresos o escritos me sea enviadas a través de mensajes de datos, entendiéndose por tales aquellos definidos por la ley 527 de 1999. La información deberá ser entregada en el correo electrónico suministrado por mí. (ii) Autorizo el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto y/o mensajes multimedia con fines comerciales y/o publicitarios así como para ser contactado para ofrecerme otros servicios que sean comercializados por UNE TELCO y/o terceros vinculados a UNE TELCO en la prestación de los servicios. (iii) Autorizo me sea enviado el contrato por medio electrónico y todas las modificaciones al mismo al correo electrónico informado por mí. (iv) Autorizo recibir las facturas que se generen por la prestación de los servicios por medio electrónico a través del correo electrónico. (v)

¹ Datos del suscriptor en la solicitud de servicio y en el anexo.

² Esta autorización es general. Prevalece la impartida por el usuario al momento de suscribir los servicios

³ Esta autorización es general. Prevalece la impartida por el usuario al momento de suscribir los servicios

⁴ Esta autorización es general. Prevalece la impartida por el usuario al momento de suscribir los servicios

Autorizo a la persona que delegue para que reciba a los instaladores y en mi nombre firme los formatos de la instalación, recibir el contrato físico y firmar las autorizaciones, dado el caso que yo no pueda estar presente. (vi) Autorizo que cualquier notificación dentro de los trámites de PQR, se realicen a través de mecanismos alternos ya sea, mensajería expresa, en línea: a través de internet o a través de correo electrónico.

1.1.3. Tratamiento de datos Personales⁴. Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a UNE TELCO para el tratamiento de mis datos personales, para lo cual se me respetarán los Derechos que como titular de los datos personales tengo, consistentes en: (i) Acceder a los datos proporcionados a UNE TELCO, objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) queja. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que UNE TELCO, en el tratamiento, ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente. (vi) Abstenerme de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

1.1.3.1. Finalidad. UNE TELCO podrá utilizar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal con el objeto de entregarme, ofrecerme y/o venderme productos, servicios, soluciones y cualquier otro requerido para la prestación del servicio contratado, incluida la consulta en listas restrictivas, tales como OFAC u ONU u otros, dentro de los cuales se encuentran: (i) Telecomunicaciones; (ii) Servicios de soporte, mantenimiento y los relacionados con estas actividades. (iii) Contenidos (iv) Aplicaciones (v) Equipos. (vi) Demás información contenida en el portafolio de servicios.. Entiendo, acepto y autorizo a UNE TELCO para que en territorio nacional y en el extranjero, se suministren mis datos personales a proveedores de productos y servicios, a sociedades del mismo grupo empresarial al que pertenezca, y a terceros que provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación, ya sea para: (i) Recaudo, (ii) Pagos de Ventas, (iii) Renovaciones, (iv) Reposiciones o cambios tecnológicos, migración; (v) Soporte Técnico, (vi) Servicio al Cliente, (vii) Manejo y administración de bases de datos, (viii) Solicitar, contratar, cambiar y cancelar servicios prestados por UNE TELCO directamente o por conducto de terceros; (ix) Dar respuestas quejas o solicitudes, (x) Dar respuestas a organismos de control (xi) Solicitar factura o información sobre ésta, (xii) Solicitar la entrega, reparación o cumplimiento de garantía de productos o servicios, (xiii) Recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos. (xiv) Utilizar los distintos servicios de sus correspondientes Sitios Web, incluyendo la descarga de contenidos y formatos; (xv) Enviar al Titular la notificación de ofertas, avisos y/o mensajes promocionales, (xvi) Participar en concursos, rifas, juegos y sorteos; (xvii) Procesar pagos, (xviii) Recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial, (xix) Uso de servicios de telecomunicaciones prestados por terceros, (xx) Servicios de atención (Canales de atención) (xxi) Autenticación y Validación de correos electrónicos; (xxii) Telemercadeo; (xxiii) Productos de Mercadeo Masivo, (xxiv) Facturación Electrónica; (xxv) Comercialización de diferentes tipos de productos (xxvi) Compartir información con otros operadores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de adelantar campañas o acciones dirigidas a la prevención de fraudes; (xxvii) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los incisos previamente citados. Los datos biométricos son datos sensibles y por lo tanto no está obligado a autorizar su tratamiento, la

finalidad de estos datos es la identificación del titular para los procesos de venta o postventa al interior de la compañía. UNE TELCO, tiene como domicilio principal la ciudad de Medellín en la Carrera 16 No. 11 A Sur 100. PBX: (574) 515 05 05. La política de tratamiento de los datos así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en nuestra página web www.une.com.co

2. ORIGEN DE LOS RECURSOS.

Declaro que tanto los recursos utilizados para dar cumplimiento a este contrato como mis ingresos, provienen de actividades lícitas; que no me encuentro con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, tales como OFAC u ONU u otros, como sospechoso de actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo en ninguna de sus categorías, ni incurro en los supuestos de financiación de terrorismo.

3. INFORMACIÓN DE LA PARRILLA DE PROGRAMACIÓN.

Se anexa a este contrato la información completa de los canales, programadores, género, indicación si la señal es codificada.

La oferta de UNE TELCO es general, por tanto, podrá suprimir o cambiar, en cualquier momento, los distintos canales que la conforman.

En los casos de oferta caracterizada, las condiciones de la misma y la información sobre los canales que la conforman, harán parte integral de este contrato.

4. SERVICIO DE TV INDIVIDUAL O EMPAQUETADO.

El servicio de televisión por suscripción es prestado por UNE TELCO en forma individual o empaquetado con otros servicios de Telecomunicaciones.

5. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.

El servicio podrá ser contratado por EL SUSCRIPTOR con permanencia mínima o sin ella; en el primer caso se le otorgará el descuento en el valor del cargo por conexión que se compensa con el término de permanencia mínima de un año contado a partir de la fecha de suscripción del servicio, por lo cual deberá pagar un valor por terminación anticipada si se retira del servicio antes del vencimiento de esa permanencia; en el segundo evento, no recibe el valor subsidiado de cargo por conexión, por lo que al retirarse del servicio, que tendrá una duración indefinida, no habrá lugar al cobro de sumas adicionales a las que adeude por la prestación del servicio. EL SUSCRIPTOR que opte por la modalidad de contrato con permanencia mínima deberá suscribir el Anexo de permanencia mínima.

6. PLAZO PARA INSTALACIÓN E INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se obtienen los resultados positivos de la evaluación comercial del SUSCRIPTOR y de la evaluación técnica y de cobertura del servicio, **el SUSCRIPTOR y UNE TELCO acordarán la fecha para la instalación del servicio. En caso de que la instalación se realice pasados los 15 días por causas imputables a UNE TELCO, se le otorgarán al suscriptor como compensación, los mismos días de servicio sin costo.**

Es responsabilidad del SUSCRIPTOR entregar la información correcta, necesaria y suficiente para que pueda realizarse la instalación; así mismo, estar disponible en el sitio en la fecha acordada o designar un representante a quien desde la firma de este contrato le otorga

autorización para tal efecto, con el fin de que la instalación pueda realizarse. Si por hechos imputables al SUSCRIPTOR o por dificultades que no sean atribuibles a UNE TELCO, tales como, no autorización para ingresar al inmueble, no estar alguien en el sitio de instalación o estando no haber sido autorizado para atender a los instaladores, o cualquier otra situación imputable al SUSCRIPTOR que imposibilite la instalación, se procederá a la anulación de la solicitud, sin que de ello se deriven consecuencias para UNE TELCO. Igualmente se anulará la solicitud si en la fase de instalación se detecta que no se tiene disponibilidad técnica para prestar el servicio, así la evaluación técnica inicial hubiere sido positiva.

De la instalación se dejará constancia escrita en la cual quedará registrada la instalación en funcionamiento y la relación de los equipos entregados. Este documento será firmado por el SUSCRIPTOR o su representante. El SUSCRIPTOR podrá verificar en la línea de atención al cliente de UNE TELCO, la identificación del personal asignado.

Cuando la instalación se vaya a efectuar en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o similar, será responsabilidad del SUSCRIPTOR obtener los permisos que sean necesarios para llevar a cabo la instalación.

UNE TELCO responderá por los daños materiales que se ocasionen en el domicilio de suscriptor, con ocasión de la instalación del servicio.

7. TARIFAS.

Se anexa a este contrato el Plan Tarifario vigente en el momento de su celebración y el anexo que contiene las condiciones del Plan suscrito. Las tarifas del servicio de Pague Por Ver (PPV), Video On Demand (VOD) y Suscripción Video On Demand (sVoD) serán informadas con la solicitud del servicio por parte de EL SUSCRIPTOR.

Los incrementos a la tarifa del servicio podrán decretarse trimestralmente durante cada año, hasta en una suma equivalente a un salario mínimo legal diario vigente (SMLDV), salvo cuando se presenten circunstancias imprevistas o imprevisibles que hagan más gravosa la prestación económica de UNE TELCO frente a los proveedores de contenido o que hagan más onerosas las prestaciones inherentes o asociadas a la prestación del servicio.

8. FACTURACIÓN Y PAGO.

UNE TELCO factura los servicios con indicación de las fechas a las que corresponde el cobro. La facturación del servicio de televisión se hace por ciclos de acuerdo con las zonas geográficas de cobertura. EL SUSCRIPTOR tiene derecho a recibir por el medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, al menos, con cinco (5) días de antelación al pago, la factura periódica del servicio; la circunstancia de no recibir oportunamente la factura no libera a EL SUSCRIPTOR de la obligación de pagar; el interés por mora se cobrará a partir de la fecha de recibo de la factura.

El SUSCRIPTOR podrá presentar reclamos a los valores facturados antes del vencimiento de la fecha de pago u optar por pagar la factura y presentar el reclamo dentro del período de facturación siguiente. Si subsisten las diferencias, cualquiera de las partes podrá solicitar a la autoridad competente que resuelva el asunto.

Mientras el reclamo por facturación esté pendiente de solución por parte de UNE TELCO, no podrá suspenderse la prestación del servicio, salvo a solicitud expresa del suscriptor. La presentación del reclamo no exime al suscriptor de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto de reclamo o queja. En todo caso, UNE TELCO no podrá restringir

la posibilidad de realizar el pago parcial de los conceptos sobre los que no haya versado la reclamación.

Transcurridos dos (2) meses desde el corte en la prestación del servicio por no pago no habrá lugar a facturación subsiguiente, sin perjuicio de que UNE TELCO proceda a realizar el cobro de las sumas adeudadas por el SUSCRIPTOR.

Cuando el SUSCRIPTOR pague a través del sistema de débito automático con tarjetas de crédito, deberá mantener vigentes y activas las cuentas y tarjetas registradas e informará inmediatamente a UNE TELCO las modificaciones o cancelaciones que realice y las sustituirá por otras si así lo determina. En caso de no hacerse efectivo el pago por alguna de las situaciones señaladas, UNE TELCO procederá al cobro y recuperación de los valores adeudados incluyendo los intereses de mora que se hayan generado por la falta de pago; por tanto, EL USUARIO obligado al pago renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obliga solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de los valores adeudados.

9. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE EL SUSCRIPTOR.

9.1. Obligaciones:

9.1.1. Dar al servicio exclusivamente el uso para el cual lo contrata.

9.1.2. Pagar oportunamente los servicios.

9.1.3. Informar oportunamente a UNE TELCO cualquier falla o anomalía en el servicio.

9.1.4. Asegurarse de que las condiciones técnicas del televisor que va a utilizar sean aptas para recibir el servicio objeto de este contrato, de no ser así, no habrá lugar a reclamo alguno.

9.1.5. Autorizar a UNE TELCO o a quien ésta delegue, para ingresar al lugar donde se encuentra instalado el equipo con el fin de efectuar actividades de verificación, instalación, inspección o retiro.

9.2. Prohibiciones.

El SUSCRIPTOR no podrá:

9.2.1. Sustituir, ceder, cambiar, alterar, modificar, arrendar, licenciar, prestar, vender los equipos de propiedad de UNE TELCO.

9.2.2. Alterar las conexiones realizadas por el instalador de UNE TELCO, o los equipos total o parcialmente.

9.2.3. Realizar manipulaciones de la red interna y externa y conexiones que generen distorsión, causen daño o afecten la prestación del servicio.

9.2.4. Realizar traslados de los equipos o del servicio instalado a un sitio diferente sin autorización previa de UNE TELCO.

9.2.5. Retransmitir las señales entregadas por UNE TELCO a terceras personas de cualquier manera y a cualquier título

9.2.6. Comercializar el servicio y los equipos entregados para el servicio.

9.2.7. Utilizar los equipos para la ejecución de actividades diferentes a la de la recepción de las señales entregadas por UNE TELCO.

9.2.8. Modificar, realizar ingeniería inversa, descompilar o intentar derivar el código fuente, la estructura, el diseño o los métodos de operación del software de los equipos que se le entreguen.

9.2.9. Ocultar el lugar de residencia o la ubicación del sitio en donde se utilizará el equipo

9.2.10. Modificar, desensamblar o manipular los equipos y/o software.

9.2.11. Tratar de eludir las instrucciones que en materia de tecnología se le impartan o acceder al software a través de hackers, extrayendo contraseñas o por cualquier otro medio.

10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

10.1. UNE TELCO podrá suspender la prestación del servicio previa notificación al SUSCRIPOTOR en los casos en que se presente mora en el pago del servicio por una (1) mensualidad. Para la reconexión del servicio el SUSCRIPOTOR deberá haber pagado el saldo atrasado, la tarifa de reconexión vigente a esa fecha y las demás sumas que se hayan generado por la mora en el pago.

10.2. UNE TELCO podrá suspender el servicio cuando el SUSCRIPOTOR dé al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con UNE TELCO; en especial, un uso relativo a conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente, en general, y del aplicable a las comunicaciones en Colombia, en particular, tales como la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE TELCO, la alteración de las señales de los equipos entregados por UNE TELCO para la utilización del servicio, realizar manipulaciones de la red interna y externa que puedan afectar la prestación del servicio. el uso de las redes y servicios de UNE TELCO para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas. Así mismo, mala utilización del servicio; utilización del servicio para el ejercicio de actividades fraudulentas, ilegales, delincuenciales, sexistas, racistas o que atentan contra la moral o el orden público, actividades de comunicaciones no autorizadas por el régimen de las comunicaciones vigente en Colombia; actividades no autorizadas por UNE TELCO; transacciones económicas no autorizadas; cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado del servicio.

UNE TELCO podrá retirar, tan pronto el servicio sea suspendido, los equipos que haya entregado al SUSCRIPOTOR, en arrendamiento o comodato, para la prestación del servicio.

11. TERMINACIÓN DEL SERVICIO.

El SUSCRIPOTOR podrá retirar el servicio mediante preaviso realizado por cualquier medio susceptible de recuperación o reproducción. Si el preaviso se presenta con menos de cinco (5) días de antelación a la fecha de corte del ciclo de facturación, UNE TELCO podrá proceder al corte en el período siguiente, y podrá facturar hasta los 10 días siguientes del próximo ciclo de facturación.

La terminación del servicio deja vigentes las obligaciones pendientes de pago, las cuales deberá cancelar el SUSCRIPOTOR en forma inmediata a la fecha de corte, incluido el valor por retiro anticipado, cuando decidiera terminar el servicio antes del vencimiento del plazo de la permanencia mínima, si a ello hay lugar.

Cuando en razón del traslado de inmueble del SUSCRIPOTOR no sea posible continuar prestando el servicio por razones técnicas, se producirá la terminación del contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe a UNE TELCO el traslado.

El SUSCRIPOTOR podrá dar por terminado con justa causa el contrato en cualquier momento y sin pago de los valores por retiro anticipado, cuando UNE TELCO incremente las tarifas en contravención a las disposiciones del presente contrato y de la normatividad vigente en la material.

UNE TELCO podrá dar por terminado el presente contrato cuando transcurrido un (1) período de facturación, contado desde la suspensión de la prestación del servicio, el SUSCRIPOTOR

no haya realizado el pago de la totalidad del valor pendiente. De manera especial constituye causal de terminación del contrato, el incurrir en cualquiera de las conductas señaladas en la causal del numeral 10.2 que dan lugar a la suspensión del contrato, si una vez agotado el debido proceso resultan debidamente establecidas o comprobadas; así mismo, por las causales constitutivas de fuerza mayor, caso fortuito, por la inclusión del SUSCRIPTOR de los servicios en los listados de la OFAC u ONU o de cualquier otra autoridad local, extranjera o internacional como sospechoso de actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo, cuando el SUSCRIPTOR, por acción u omisión, haga un uso distinto al declarado o convenido con UNE TELCO; por las demás causas consagradas en este contrato o en la normatividad vigente. Con la terminación del contrato, por cualquier causa, surge para el SUSCRIPTOR la obligación de devolver los equipos que UNE TELCO le haya entregado en comodato o arrendamiento. En caso que el SUSCRIPTOR no devuelva los equipos en el plazo fijado por UNE TELCO, este podrá facturar y perseguir el valor de los mismos.

12. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

UNE TELCO efectuará la compensación por la interrupción del servicio cuando se deba a causas no imputables al usuario, siempre y cuando la interrupción supere 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

13. MODIFICACIÓN AL CONTRATO.

El presente contrato no podrá ser modificado unilateralmente por UNE TELCO; quien tampoco impondrá servicios o costos adicionales sin autorización previa del SUSCRIPTOR, ni incrementará las tarifas por fuera de los parámetros del presente contrato.

14. TRASLADO.

El SUSCRIPTOR podrá solicitar el traslado del servicio y de los equipos a una dirección del territorio colombiano diferente a la de su instalación inicial. En este caso el SUSCRIPTOR pagará las tarifas que UNE TELCO tenga vigentes para el traslado. El traslado de los equipos solo podrá ser efectuado por personas debidamente autorizadas por UNE TELCO. Si en la nueva ubicación, a criterio de UNE TELCO, no es posible por razones técnicas o de cobertura la prestación del servicio, el contrato se dará por terminado.

15. CESIÓN DEL CONTRATO.

El SUSCRIPTOR no podrá ceder el contrato sin la autorización expresa y previa de UNE TELCO, para lo cual deberá formular solicitud expresa suscrita por él y por el interesado a UNE TELCO. Por su parte, UNE TELCO podrá ceder el contrato a otro u otros operadores del servicio previa comunicación al SUSCRIPTOR.

16. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR).

EL SUSCRIPTOR y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) por hechos relacionados con la prestación del servicio de televisión por suscripción, así como al trámite y resolución a los mismos. La presentación de PQR no requiere ninguna formalidad; podrán presentarse en forma verbal o escrita, sin necesidad de presentación personal, directamente o por medio de mandatario, sin necesidad de abogado. La decisión de fondo a las PQR se hará dentro de los quince días (15) hábiles siguientes a la fecha de recepción. Los reclamos por facturación no liberan al SUSCRIPTOR y/o usuario de su obligación de

pagar los saldos que no son objeto de controversia; tampoco se eximirá del pago de las facturas pendientes, cuando presentare reclamación por facturas pasadas. Las PQR pueden presentarse en las oficinas de atención al usuario, por medio de la página web www.une.com.co, o en la línea de atención al usuario 018000410141.

17. ATENCIÓN AL USUARIO.

UNE TELCO garantiza a todos los usuarios la posibilidad de presentar PQR, con independencia del municipio de recepción del servicio. A cada PQR se le asigna un código o número de atención que podrá ser consultado por el SUSCRIPTOR y/o usuario para conocer el estado del trámite, y llevará un registro en el que conste la respuesta dada a los usuarios.

18. ASISTENCIA TÉCNICA Y REPARACIÓN DE FALLAS.

En caso de fallas o interrupción de la señal, UNE TELCO dará asistencia técnica para resolver la situación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de las PQR, para lo cual dispondrá del personal calificado, cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos de UNE TELCO la interrupción del servicio. La asistencia técnica que supere el límite establecido, dará lugar al no cobro de la tarifa por los días que excedan dicho término, excepto cuando el daño provenga de fuerza mayor o de caso fortuito. Las visitas técnicas solicitadas deben ser identificadas con un código o número consecutivo. Una vez realizadas, se entregará al SUSCRIPTOR y/o usuario constancia escrita de las mismas, en la que figure el código o número de la solicitud, el daño o falla reportado, el resultado de la visita, indicando si fue o no solucionado el daño o la falla, si hay lugar o no a otra visita.

Las visitas para asistencia y/o reparación técnicas no tendrán costo para EL SUSCRIPTOR y/o usuario, cuando deban realizarse en cumplimiento de las obligaciones legales de garantía de idoneidad y calidad del servicio, pero si los desperfectos o fallas fueren imputables a EL SUSCRIPTOR y/o usuario, éste deberá asumir los costos de las reparaciones, incluido el valor de la visita.

19. APLICACIÓN DE LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Se aplican al usuario del servicio de televisión por suscripción además de las normas contenidas en el Acuerdo No. 011 de 2006 de la CNTV (hoy ANTV), la ley 1480 del 2011

– Estatuto del consumidor-, la Resolución CRC No. 4930 de 28 de abril de 2016 o aquellas que las reemplacen o modifiquen.

20. PRÓRROGA AUTOMÁTICA.

El presente contrato se prorrogará automáticamente. Durante la prórroga no aplica la permanencia mínima, en el evento en que el contrato haya sido suscrito inicialmente bajo esa modalidad.

21. EQUIPOS.

Para la recepción del servicio de televisión por suscripción UNE TELCO entrega en comodato o arrendamiento o cualquiera otra forma de tenencia a EL SUSCRIPTOR, los equipos requeridos para el servicio, tales como, decodificadores, control remoto, modem, antenas, entre otros. UNE TELCO se reserva el derecho de llevar a cabo o no la instalación inicial de los equipos o de su traslado cuando considere de acuerdo con las condiciones del lugar de instalación, que los equipos corren riesgo de perderse, deteriorarse o ser trasladados fuera

del sitio autorizado de instalación. En el caso de no considerar viable la instalación podrá dar por terminado inmediatamente el presente contrato de manera unilateral, sin que por ello haya lugar al pago de indemnización alguna. UNE TELCO restituirá al SUSCRIPOTOR los valores que eventualmente éste haya pagado.

El hurto, pérdida, daño o desperfecto que ocurra desde el momento de la instalación y durante la tenencia de los equipos por parte del SUSCRIPOTOR, deberá ser reportado a UNE TELCO dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la ocurrencia del hecho. En caso de hurto de los equipos, el SUSCRIPOTOR deberá además denunciar el hecho ante las autoridades competentes y enviar copia de la denuncia a UNE TELCO.

En todos los casos antes previstos, el SUSCRIPOTOR y/o usuario deberá pagar a UNE TELCO, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor de los equipos. UNE TELCO podrá iniciar las acciones legales del caso por el valor de los equipos y del servicio generado entre la ocurrencia del hecho y la fecha en que UNE TELCO reciba la comunicación sobre la ocurrencia de los hechos y la copia de la denuncia.

Para garantizar el cobro de los equipos el SUSCRIPOTOR y/o usuario deberá suscribir un pagaré o aceptar el mecanismo de aseguramiento que determine UNE TELCO. El traslado de los equipos a un sitio diferente al de prestación de los servicios configurará abuso de confianza en los términos legales y constituirá justa causa para terminar el contrato.

A la terminación de este contrato, el SUSCRIPOTOR deberá restituir a UNE TELCO los equipos entregados en comodato, arrendamiento o cualquier tipo de tenencia. En consecuencia, el SUSCRIPOTOR y/o usuario autorizan a UNE TELCO para recoger el equipo y demás bienes en el lugar donde se realizó la instalación. Si los equipos se entregan en arrendamiento, mientras el SUSCRIPOTOR y/o usuario no restituya los mismos a UNE TELCO, ésta seguirá cobrando el valor del arrendamiento a la tarifa vigente en ese momento. Si el SUSCRIPOTOR no hace entrega de los equipos en la fecha acordada, o en el plazo y lugar establecido o se niega a restituir los mismos, UNE TELCO cobrará al SUSCRIPOTOR el valor comercial de los equipos en la fecha en que debía haberse efectuado la restitución.

22. DERECHOS DE AUTOR.

UNE TELCO es responsable del licenciamiento de los derechos de autor y conexos en la emisión de la señal. El SUSCRIPOTOR y/o usuario 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.

Así mismo, el SUSCRIPOTOR 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 infringir estas prohibiciones UNE TELCO dará por terminado el presente contrato con justa causa sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

Contrato: Año: Mes: Día:

Nombre del usuario: _____
Documento de identificación CC/NIT: _____ FIRMA: _____