

Calle 5 # 5-90 Esquina B/ Centro  
Cel. 320 303 6606 - 310 701 9555  
San Vicente del Caguán - Caquetá

## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y \_\_\_\_\_, 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\*:

Telefonía fija  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 SUSCRITOR

Contrato No. \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

## CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Valor total \_\_\_\_\_

\* 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 (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.
- 7.) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.
- 8.) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

No.

## 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. Consultelas en la página: [www.tvsanvi.com/indicadores de calidad](http://www.tvsanvi.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 período 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

## 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, envíenos 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.

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 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 a 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.**

## DISPOSICIONES GENERALES

**1.-CAMBIO DE TARIFA:** TV SANVI revisara todas las tarifas de los servicios prestados al final de cada año calendario y podrá modificarlas para el siguiente año según el IPC. **2.-EQUIPOS:** Los equipos y materiales electrónicos domiciliarios entregados al usuario para la prestación del servicio objeto del presente contrato son propiedad exclusiva de TV SANVI y se entregan a título de comodato. El usuario se hará responsable del uso adecuado y de la custodia de los equipos y materiales respondiendo hasta la culpa leve, por daño destrucción o perdida. Al término de este contrato o de suspensión procederá a devolverlos sin necesidad de requerimiento alguno. El costo de los equipos y materiales asignados es de \$500.000 pesos. **3.-TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO:** TV SANVI, podrá dar por terminado el presente contrato, sin requerimiento privado o judicial exigiendo la prestación del servicio a que hubiere lugar por: a) El NO pago oportuno por dos o más periodos. b) Cuando el usuario haya suministrado datos falsos que puedan ocasionar daños y perjuicios a TV SANVI. C). Cuando el usuario haya exigido alguna cantidad de dinero a terceros por uso o explotación del servicio contratado y/o piratería del mismo. **4.-INGRESO A PROPIEDAD:** EL USUARIO Permitirá el ingreso a su unidad privada, del personal autorizado por el operador, con el fin de efectuar las auditorias, el mantenimiento de las redes y las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programadas por la concesionaria. **5.-SARLAFT** (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo): El Usuario Declara y garantiza que toda la información proporcionada a TV SANVI, en relación con este contrato es veraz, completa y precisa. El Usuario acepta cooperar plenamente con TV SANVI en la implementación de medidas de prevención y lavado de dineros y financiación del terrorismo, incluyendo, pero no limitado a, la prestación de la documentación e información adicional requerida para la verificación de su identidad y actividades. El usuario reconoce y acepta que TV SANVI se reserva el derecho de suspender o cancelar los servicios proporcionados bajo este contrato en caso que se detecten actividades sospechosas o incumplimientos relacionados con el lavado de dinero o la financiación de terrorismo.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

### MANEJO DE DATOS

#### AUTORIZACIÓN DE REPORTES E INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS:

Mediante el presente contrato, el SUSCRIPtor autoriza en forma expresa a TV SANVI a remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a su cargo y a favor de TV SANVI o información positiva del SUSCRIPtor, así como solicitar información sobre su comportamiento en sus relaciones comerciales. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos será previamente informado al SUSCRIPtor, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro del término antes señalado, el SUSCRIPtor paga las sumas debidas, TV SANVI no efectuará tal reporte. **USO DE DATOS PERSONALES:** TV SANVI como Responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de hábeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en [www.tvsanvi.com](http://www.tvsanvi.com) y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos. Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuestos por TV SANVI. Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que TV SANVI mantenga en sus bases de datos la información relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por TV SANVI para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual. En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de TV SANVI para estos propósitos y por efectos de este contrato. (art. 9 Decreto 1377 de 2013)

CC/CE	FECHA	DD	MM	AA
-------	-------	----	----	----

### AVISO LEGAL

EL usuario declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en la redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de agosto 03 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002 y código penal artículos 218 y 219A y normas que lo modifiquen y/o adicionen; además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos si y de conformidad con lo señalado por la Ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2202, el usuario deberá cumplir con lo señalado en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 que se indican a continuación, so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en tales disposiciones: "**Artículo 4 . PROHIBICIONES:** Los proveedores o servidores, administradores y usuario de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que implique directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imagen o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas sean menores de edad. 3. Alojar 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: 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal frente a menores de edad que se tenga conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociados a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. 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 sus hijos de material ilegal ofensivo o indeseable en relación con menores de edad "

En cumplimiento de lo establecido en la el 679 de 2001 del ministerio de las telecomunicaciones y tecnologías de la información, hace el filtrado y restricción de las páginas de pornografía infantil, además de ello de ninguna manera restringe la navegación o bloquea la navegación web y acceso a internet, por lo tanto, de ninguna manera limita el acceso de nuestros clientes dando cumplimiento a lo convenido con el ministerio de las TIC'S.

CC/CE	FECHA	DD	MM	AA
-------	-------	----	----	----

### REFERENCIA PERSONAL

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

**FIRMA EL SUSCRIPtor**