

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS



Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y CABLEXPAND 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 inicialmente acordado. marque con una X en señal de aceptación.

¿Como se enteró de nosotros?

- Opción 1 Un amigo, familiar, vecino, compañero de trabajo.
- Opción 2 Perifoneo publicitario en el barrio de su Localidad.
- Opción 3 Publicidad por Internet o redes Sociales.
- Opción 4 Otro medio, ¿cuál? _____

I. 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 en la siguiente fecha:

dd	mm	aa
----	----	----

II. CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

NUEVO
MODIFICACIÓN
ACTUALIZACIÓN

PRESTACIONES DE UN SOLO PAGO

Afiliación	\$ _____	DECO SD	\$ _____
Conexión	\$ _____	DECO HD	\$ _____
Puntos TV	\$ _____	TOTAL:	\$ _____

SERVICIO DE TELEVISIÓN

DIGITAL ANÁLOGA TIPO DE RED: HFC FTTH

puntos TV _____ Valor Servicio IVA incluido \$ _____

SERVICIO DE INTERNET

TECNOLOGÍA: WIMAX EOC GPON VELOCIDAD CONTRATADA _____

ALTA VELOCIDAD BANDA ANCHA ULTRA BANDA ANCHA

Valor Servicio IVA incluido \$ _____

PLAN CONTRATADO: _____

TOTAL MENSUALIDAD IVA INCLUIDO: \$ _____
*Valor reajutable al cambio de cada año fiscal.

Asesor Comercial

* espacio diligenciado por el usuario tomador del servicio

III. 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 PQRS;
 - 8) Actuar de buena fe.
- NOTA: Ante el incumplimiento de uno o varias de estas obligaciones el operador podrá dar por terminado el contrato.

IV. INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No: _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Dirección Servicio _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección del Suscriptor _____

Estrato _____ Teléfono de contacto _____

V. TERMINACIÓN

Siempre que exista una justa causa, como la falla grave e injustificada de uno o varios servicios, usted tendrá la opción de terminar el contrato en cualquier tiempo sin asumir ningún tipo de penalidad, con respecto a uno o todos los servicios contratados. Para esto debe realizar una solicitud escrita motivada dirigida a CABLEXPAND SAS con mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte es el día ____ de cada mes). Si su solicitud es extemporánea el servicio terminará en el siguiente periodo de facturación. Si usted cuenta con varios servicios y cancela tan solo uno de los servicios contratados se le informará de las condiciones en que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato.

Asimismo si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted podrá pedir la restitución del precio pagado.

VI. PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo cinco (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 tres (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 veinte (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 seis (6) meses para presentar la reclamación.

VII. ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración al cargo por conexión que se le ha descontado y diferido en el pago y el descuento en el plan, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. por lo que 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
\$ _____	\$ _____	\$ _____

VIII. 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, no deben ser botados a la caneca, comuníquese a nuestras líneas de atención para programar la recolección de aparatos en desuso, o acérquese directamente a nuestra oficina física para hacer entrega los mismos, so pena de incurrir en deuda que podrá ser reportada ante Centrales.

IX. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

En mi calidad de titular de la información, autorizó a CABLEXPAND SAS como responsable del tratamiento de datos personales, los cuales se recolectan con las siguientes finalidades: (i) envío de información y documentos relacionados con la relación comercial producto de este contrato, de los anexos y de sus modificaciones; (ii) transmisión internacional de datos por alojamiento en servidores externos; (iii) envío de boletines y de correos electrónicos y demás mensajes de datos, informando sobre promociones y eventos o actividades que realice CABLEXPAND SAS; (iv) cobro de cartera (v) análisis de riesgo; (vi) transmisión y transferencia a terceros proveedores o aliados para el desarrollo del objeto social; (vii) envío de encuestas de opinión sobre la satisfacción de clientes como usuarios y potenciales clientes ; (viii) remisión de información para dar cumplimiento a exigencias legales y requerimientos de autoridades judiciales y administrativas y (ix) demás finalidades que se encuentran establecidas en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de CABLEXPAND SAS que manifiesto conocer.

Autorizo expresamente que CABLEXPAND SAS podrá contactarse conmigo por telefonía celular, correo electrónico, correo físico, mensajería instantánea y visita física.

Esta autorización la otorgo por la duración de la relación comercial y cinco (5) años más.

X. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

El suscriptor manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita.

¿CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS? (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son a través de nuestra oficina física ubicada en la **Kr 102 A # 130 C - 86 PISO 2**, por la principal de Aures I, Localidad de Suba en Bogotá D.C. y línea de atención +573044089243 donde atendemos vía llamadas y mensajes de Whatsapp.

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.

XI. 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: <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/condiciones-calidad-en-servicios-telecomunicaciones>

XII. DISPOSICIONES QUE CARACTERIZAN EL SERVICIO.

Los servicios que se prestarán en virtud del presente contrato pueden ser uno o varios de los que se indican a continuación:

A. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. Sistema para la transmisión y recepción de imágenes y sonido que simulan movimiento a distancia y para lo cual se emplea un mecanismo de difusión. CABLEXPAND SAS garantizará el suministro de este servicio a través de la empresa Aliada con la cuál se contrate la señal que será transmitida a través de nuestras redes HFC (coaxial) y/o FTTH bajo tecnología analógica y digital, representado en un paquete de canales nacionales e internacionales agrupados en una programación.

CONDICIONES: Todas las opciones de contratación que ofrece CABLEXPAND SAS son Ofertas Generales de TV no caracterizadas por ningún canal o canales específicos y/o por un determinado género de canales, con tarifas variables dependiendo las condiciones del mercado. Por lo anterior, CABLEXPAND SAS podrá cambiar de operador o también podrá suprimir, ampliar o modificar la parrilla de canales que componen la programación.

B. INTERNET FIJO POSPAGO. Tecnología Fibra Óptica FTTH. Fibra hasta el hogar.

Cuenta con dos configuraciones:

SOLO (Sin combo con Televisión). Válido para clientes nuevos o clientes con servicio de Televisión ya contratado con CABLEXPAND SAS activo en cualquier plan.

COMBO. (Un solo pago por el Internet y la Televisión). Válido para clientes nuevos o clientes con servicio de TV ya contratado con CABLEXPAND SAS activo en cualquier plan.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO POSPAGO.

- Para adquirir el servicio, debe pagarse un valor de suscripción el cuál varía dependiendo de si el cliente es nuevo o ya contaba con la contratación de algún servicio de CABLEXPAND SAS.
- Tiene facturas fijas mensuales.

CONDICIONES. No obstante la descripción que se realiza en virtud del presente contrato, CABLEXPAND SAS podrá prestar otra modalidad de servicios distintos a los aquí indicados. Los servicios objeto del presente contrato podrán prestarse empaquetados con otros servicios de telecomunicaciones ya sea que esté sea prestado directamente por CABLEXPAND SAS o comercializados por terceros.

Los planes de CABLEXPAND SAS están disponibles para todos los estratos, el valor de la mensualidad pospago dependerá del estrato en que este domiciliado el producto. El producto de CABLEXPAND SAS se prestará en la dirección especificada en el contrato, el cliente que pida traslado de equipos deberá solicitarlo así con anticipación de 15 días hábiles y la posibilidad técnica dependerá de la cobertura en la nueva ubicación, de lo contrario el contrato se dará por terminado.

Los servicios de internet fijo, que conforme con sus títulos habilitantes, serán prestados y facturados por CABLEXPAND SAS. El servicio de televisión por suscripción también facturado por CABLEXPAND SAS será

prestado por  en su condición de Aliado prestador del servicio de Televisión que cuenta con Registro Único de TIC del MinTIC y cumplidor de las condiciones de calidad definidas por la CRC.

Usted puede consultar más sobre los planes vigentes y sus características en la Oficina de Atención de CABLEXPAND SAS

Aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido
Documento de Identidad
CC/CE
FECHA:

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