

Cableplus

Asociación Comunitaria de
Telecomunicaciones

Cableplus Televisión

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Nº 000000

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Cableplus Televisión con NIT: 800226788-8, 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 SUSCRIPTOR

Contrato Nº. _____

Nombre/Razón Social: _____

Identificación: _____

Correo Electrónico: _____

Teléfono de contacto: _____

Dirección de Servicio: _____ Estrato: ____

Departamento: _____ Municipio: _____

Dirección Suscriptor: _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

El Precio del plan será fijado de acuerdo a la cantidad de megas y al estrato de la vivienda; se pagará en forma mensual, Internet mes corriente, Televisión mes vencido y debe cancelarse en la oficina de Cableplus Televisión o donde Cableplus Televisión lo designe.

La factura se generará el primer día del mes, con vencimiento al 20 de cada mes, con plazo máximo hasta 24, de no ser cancelada en esta fecha, el servicio de INTERNET será cortado el día 25 del mes y el Servicio de TELEVISIÓN será cortado al vencerse la factura del **segundo** mes acumulado.

Impuestos: se facturará IVA del 19% en la factura de Televisión sin importar el estrato, y en internet a partir del estrato 4 ó en caso de que la factura sea a nombre de una empresa y/o persona jurídica.

Cambio de tarifa: las tarifas fijadas en el presente contrato se incrementarán de acuerdo al porcentaje aprobado para el SMMLV, precios y condiciones de mercado, libre y leal competencia, al tipo de plan escogido por el usuario y a los incrementos que de forma anual se realizan y son aprobados en las Asambleas Generales de Asociados.

Materiales: El asociado debe pagar el valor de los materiales utilizados en la instalación, traslados y modificaciones a la instalación inicial.

TARIFAS

Internet 60 MB + TV \$ 92.750	<input type="checkbox"/>	Internet 60 MB \$ 61.600	<input type="checkbox"/>
Internet 70 MB + TV \$ 113.650	<input type="checkbox"/>	Internet 70 MB \$ 82.500	<input type="checkbox"/>
Internet 80 MB + TV \$ 119.150	<input type="checkbox"/>	Internet 80 MB \$ 88.000	<input type="checkbox"/>
Internet 100 MB + TV \$ 134.650	<input type="checkbox"/>	Internet 100 MB \$ 103.550	<input type="checkbox"/>
Internet 120 MB + TV \$ 148.200	<input type="checkbox"/>	Internet 120 MB \$ 117.050	<input type="checkbox"/>
Internet 130 MB + TV \$ 154.350	<input type="checkbox"/>	Internet 130 MB \$ 123.200	<input type="checkbox"/>
Internet 150 MB + TV \$ 179.650	<input type="checkbox"/>	Internet 150 MB \$ 148.500	<input type="checkbox"/>
Internet 250 MB + TV \$ 203.650	<input type="checkbox"/>	Internet 250 MB \$ 172.500	<input type="checkbox"/>
Internet 350 MB + TV \$ 240.150	<input type="checkbox"/>	Internet 350 MB \$ 209.000	<input type="checkbox"/>

Televisión \$36.700

Valor total:

* Espacio para ser 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 1) 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.

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 (día 25 del mes).

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 25 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, suspendiremos 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 tienen 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.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

(MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, Página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
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.
4	Si no está de acuerdo con nuestra respuesta cuando su queja o petición 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.

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	___/___/___				
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

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.

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Costo del traslado \$ 37.950, 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 las facturas pendientes y 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 de reconexión: \$ 24.450

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

 *

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.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

1. **Cableplus Televisión** tiene a disposición los siguientes medios de atención al usuario tanto para el reporte de daños de su servicio como para la solución de dudas o inquietudes; Conmutador: **(604)3221342**, Celular y línea WhatsApp: **3116139197**, correo electrónico recaudos.cableplus@gmail.com, La Oficina en el municipio de Guarne, Calle 46 No. 49 - 31 (201) Barrio San Francisco y la página web: www.cableplustelevision.tv

2. Equipos en Comodato: **Cableplus Televisión** entrega al usuario el día de la instalación del servicio y este recibe en calidad de Comodato o préstamo el equipo, terminal o modem para la recepción del servicio. Es obligación del usuario hacer devolución en perfecto estado de dicho equipo al finalizar la relación comercial con Cableplus Televisión, de lo contrario podrá ser cobrado el valor del mismo.

3. Cuando realizan reportes de PQRs para instalaciones, traslados auditorías o revisiones del servicio tenemos 3 días hábiles para la solución de las mismas y se cuentan a partir del día siguiente de la solicitud.

4. Dependencia de los servicios: El usuario de Cableplus televisión debe estar al día con el pago mensual de la factura del servicio de Televisión ya que la empresa presta sus servicios por un solo canal de distribución, por esta razón si permite que el servicio de Televisión se corte por falta de pago, de igual forma se quedará sin servicio de internet.

5. En caso de solicitar la suspensión únicamente del servicio de televisión, la tarifa del internet pasará al valor estipulado para los usuarios que solo cuentan con este servicio, el cual es mayor por no contar con el servicio de Televisión.

6. La suspensión de los servicios se realiza personalmente y solo la puede realizar el titular presentando la cédula original, pagando los saldos pendientes a la fecha en que va a realizar el proceso y realizando la devolución de los equipos en caso de que aplique.

7. Si el servicio se encuentra ubicado en Zona Rural, la factura será entregada únicamente de forma virtual, para ello es indispensable que el usuario presente un correo electrónico, y si desea puede solicitar una copia al momento de cancelar en la oficina o por medio de WhatsApp.

Aceptación de contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

FIRMA: _____

CC/CE:

FECHA:

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