



Contrato No.	C O D I G O
	A G E N D A

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y HV TELEVISION SAS, por el que pagará mínimo mensualmente \$. Este contrato tendrá vigencia de meses, contados a partir del

DÍA	MES	AÑO

 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*.

Internet fijo ☒ Televisión ☐

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Nombres:

Fecha de nacimiento: DIA MES AÑO Documento de Identidad: C.C. C.E. NIT.

Número:	Fecha de expedición:	DÍA	MES	AÑO
---------	----------------------	-----	-----	-----

Tipo de Vivienda:	Propietario	Arrendatario	Familiar	
-------------------	-------------	--------------	----------	--

Dirección:

Bloque:
 Int.
 Casa
 Apt
 Sur
 Este

Conjunto / Edificio:

Zona: Barrio: Estrato:

Teléfono:

e-mail: _____

telefono.

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Tenga en cuenta que el periodo de facturación corresponde a un mes. La facturación de los servicios contratados se emitirá de manera anticipada. En su factura usted podrá encontrar el periodo de facturación, las fechas de pago oportuno y demás información legal; en caso de no recibirla persiste la obligación de pago. Consulte formas y características de pago en www.hvmultiplay.co.

SERVICIOS CONTRATADOS		CARGOS POR INSTALACIÓN EQUIPOS ESPECIALES	
Televisión Básico	\$	Instalación Internet	\$
Televisión Premiun	\$	Instalación STB HD	\$
Decodificadores	\$	Puntos adicionales TV	\$
Total Mensuales	\$	Otros	\$
		TOTAL A PAGAR 1 VEZ CON IVA	\$

Tenga en cuenta que la oferta de canales de televisión es general y no caracterizada y que puede haber modificaciones de los canales sin previo aviso, según las condiciones del mercado.

INTERNET			
Plan @			
Velocidad	Mbps	\$	Velocidad de subida contratada
Total Internet		\$	Velocidad de bajada contratada

TOTAL A PAGAR MENSUAL CON IVA \$

Tenga en cuenta que la compañía al inicio de cada año calendario o en cualquier momento (previa información remitida con al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, para ambos casos) podrá modificar el valor que usted ha pactado en el presente contrato de prestación de servicios. Tal aumento obedecerá a la ponderación de varios factores como lo son: incrementos en el IPC, realidad del mercado, y las directrices impartidas por las autoridades competentes. En ningún caso en un mismo año habrá un incremento superior al 100% de la tarifa inicialmente pactada.

Tenga en cuenta que cuando se ha contratado un paquete de servicios (es decir, cuando se han adquirido dos o más servicios de telecomunicaciones) usted tendrá la posibilidad de solicitar el retiro de uno o más servicios, sin perjuicio de la continuidad del presente contrato respecto de los servicios residuales. En todo caso, si aún no se ha terminado el periodo de permanencia mínima (en caso de haber sido pactado) del servicio que se pretende retirar, usted deberá pagar los costos asociados a la misma, proporcionalmente en relación al servicio retirado. El (o los) servicios residuales le seguirán siendo cobrados en tanto permanezca vigente el contrato.

EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO:		
Equipo:	Serial/Mac:	Valor Comercial:
Cable Modem:		\$
Decodificador:		\$
Total:		\$

DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA

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

Quando 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.hvmultiplay.co/indicadores

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 30 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 prestado 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 día 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

Oficinas: Consulte en la factura o página web www.hvmultiplay.co · Línea amiga: Cundinamarca (1)7799600 · Antioquia (4)2041670 · Acacías (8)6574626 · Honda (8)2511291 · Ibagué (8)276 0120
Línea Nacional gratuita 01 8000 910165
- 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 servicios de comunicaciones.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta
- 4

Cuando su queja o petición sea por los servicios de servicios de comunicaciones, 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.

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

SERVICIO	VALOR TOTAL DEL CARGO POR CONEXIÓN	SUMA QUE LE FUE DESCONTADA O DIFERIDA DEL VALOR TOTAL DEL CARGO POR CONEXIÓN
Televisión	\$150.000 ☐	\$150.000 ☐
Internet	\$180.000 ☐	\$180.000 ☐

Fecha de inicio de la permanencia mínima	DÍA	MES	AÑO
--	-----	-----	-----

Fecha de finalización de la permanencia mínima	DÍA	MES	AÑO
--	-----	-----	-----

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

MESES PENDIENTES POR EJECUTAR SEGÚN EL TÉRMINO PACTADO	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
INDEMNIZACIÓN A PAGAR POR SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	\$150.000	\$137.000	\$125.000	\$112.500	\$100.000	\$87.500	\$75.000	\$62.500	\$50.000	\$37.500	\$25.000	\$12.500
INDEMNIZACIÓN A PAGAR POR SERVICIO DE INTERNET	\$180.000	\$165.000	\$150.000	\$135.000	\$120.000	\$105.000	\$90.000	\$75.000	\$60.000	\$45.000	\$30.000	\$15.000

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.

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: \$20.000

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.

COMODATO DE EQUIPOS

Los equipos que le fueron entregados para la prestación del servicio, y que se entienden recibidos a satisfacción a título de comodato con la firma de la orden de instalación del servicio, son propiedad de HV TELEVISIÓN SAS y en tal sentido usted facilitará la devolución de los mismos a la terminación del presente contrato. Su renuencia en este sentido lo hará responsable ante la compañía de pagar el valor comercial de dichos equipos, para lo cual se generará la correspondiente factura.

REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE CENTRALES DE RIESGO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Usted expresamente autoriza a HV TELEVISIÓN SAS para que consulte su información, datos personales y reporte el grado de cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente contrato ante cualquier Central de Riesgo Crediticio, Comercial o Financiero. HV TELEVISIÓN SAS deberá informarle con 20 días de antelación el reporte a dichas entidades, en caso de ser negativo. Una vez cese la causal de reporte, la compañía oportunamente informará la respectiva novedad. Así mismo, usted autoriza el tratamiento, uso y circulación comercial de sus datos personales, respetando las garantías establecidas en la ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias, concordantes o modificatorias. Tal tratamiento podrá hacerse a cualquier título y podrá buscar un fin comercial, publicitario, informativo, estadístico, jurisdiccional o administrativo. Con su firma declara conocer y aceptar la política de protección de datos personales y habeas data publicada en www.hvmultiplay.co.

INTERNET SANO

Usted puede consultar en www.hvmultiplay.co las prohibiciones y deberes previstos en la Ley 679 de 2001 (Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución), compilados en el decreto 1078 de 2015, los cuales declara conocer, aceptar y tener en cuenta a la hora de usar los servicios fijos contratados.

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Tenga en cuenta que las características principales del servicio contratado (velocidad, calidad, etc.) pueden verse afectados por algunos factores sobre los que tiene control el operador (por ejemplo: mantenimientos programados, arreglos en la infraestructura, etc) y por algunos otros factores ajenos al mismo, (por ejemplo: número de equipos conectados simultáneamente a una misma red wifi, lugares y objetos que interfieren en la distribución de la señal wifi, objetos y materiales que atenúan la señal inalámbrica, ubicación lejana del cable modem, etc.) con la aceptación del presente contrato usted declara conocer y aceptar las condiciones para un aprovechamiento eficiente del servicio contratado que se encuentran en www.hvmultiplay.co.

TERMINACIÓN POR IMPOSIBILIDAD TÉCNICA

Tenga en cuenta que por razones técnicas que imposibiliten la prestación del servicio HV TELEVISIÓN SAS podrá terminar anticipadamente el presente contrato.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido		INDICE DERECHO
CC/CE	FECHA	

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