

## CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN

Entre **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, Sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., debidamente habilitada para prestación de servicios de televisión por Suscripción, de conformidad con la legislación y la regulación vigente; y el **SUSCRIPTOR**, se ha celebrado el presente contrato de servicio de Televisión por Suscripción, el cual se regirá por las normas legales, reglamentarias y regulatorias existentes, así como por las siguientes cláusulas:

### PRIMERA.- DEFINICIONES.-

(a) **Servicio**: señal de televisión satelital, por suscripción, comercializada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, en los términos regulados en este contrato.

(b) **Planes de Programación**: conjunto de señales o canales de televisión que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** se encuentra debidamente autorizada a comercializar a sus **SUSCRIPTORES**, en diversas combinaciones y con diferentes precios, de conformidad con los Planes Comerciales vigentes a la época de la suscripción de este contrato. El Plan contratado por el **SUSCRIPTOR**, comprende, entre otros, el precio del servicio, la modalidad de cobro y las condiciones de reajuste convenidas, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y en sus Anexos.

(c) **Equipos**: bienes (incluyendo sus componentes y accesorios, tales como antenas, decodificadores, smartcards, entre otros) necesarios para hacer uso del servicio de televisión pagada, todos los cuales se indican en el Anexo del contrato relativo a la orden de servicios.

(d) **"Pague por Ver" o P.P.V.**: sistema de contratación de servicios de televisión consistente en: (i) la solicitud por cualquier medio habilitado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, para la recepción de un programa específico, por un espacio de tiempo determinado, que se efectúa en la forma que se indica en las condiciones que para estos efectos **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** entrega al **SUSCRIPTOR**, la solicitud podrá hacerse a través de los medios que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** habilite para el efecto (ii) la recepción de dicho programa específico en forma adicional a la recepción de los canales correspondientes a los Planes de Programación contratados; y (iii) el cobro de un precio por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** al **SUSCRIPTOR** por la recepción indicada, de acuerdo con los valores que correspondan a las tarifas vigentes a la fecha de la solicitud.

(e) **Suscriptor**: persona natural o jurídica que ha contratado sin fines de lucro el (los) servicio (s) objeto del presente contrato para su uso personal, privado o exclusivo, en la forma y condiciones previamente autorizadas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**.

(f) **Domicilio del Suscriptor**: Es la dirección de instalación del servicio suministrada por el **SUSCRIPTOR**, indicada en el presente contrato, donde se proveerá el servicio objeto del presente contrato. También corresponderá a aquella dirección que sustituya la inicialmente suministrada, en caso de traslado de los equipos a un domicilio distinto, siempre y cuando haya sido debidamente informado por escrito por el **SUSCRIPTOR** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** y esta lo haya aceptado.

(g) **Activación:** Momento en el cual el (los) servicio (s) es (son) instalado (s) y puesto (s) en funcionamiento por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** en el domicilio del **SUSCRIPTOR**.

(h) **Formato:** Consiste en el servicio de televisión satelital prestado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, de acuerdo con la norma DVB-S (*Digital Video Broadcasting version Satelital*), mediante el uso de una antena, una tarjeta y un decodificador conectado al televisor.

(i) **Modificaciones estéticas:** Se entiende por éstas las producidas por eventos tales como tendido de cable al interior y/o exterior del (los) inmueble (s) en donde se instale el servicio de televisión, perforación de muros para el paso del cable, instalación del anclaje de la antena por medio de chazos en una superficie firme, así como la instalación del mástil y plato de la antena misma, entre otros.

**SEGUNDA.- OBJETO.- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** se obliga a prestar al **SUSCRIPTOR**, el (los) servicio (s) de Televisión por Suscripción, descrito (s) en el formato de servicios contratados contenido en el anverso de este contrato y aquellos que con posterioridad se lleguen a contratar por parte del **SUSCRIPTOR**. La prestación del (los) servicio (s) se realizará en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y en sus documentos anexos. Dicha prestación se entiende aceptada por el **SUSCRIPTOR** por cualquiera de los medios que para tal efecto **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** haya puesto a disposición del **SUSCRIPTOR**, tales como la firma de este contrato. También se entenderá aceptada la prestación por el hecho de permitir la instalación del (los) servicio (s) en su domicilio.

El plazo máximo para la instalación del servicio será de treinta (30) días calendario, en caso de sobrepasar dicho plazo, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, reconocerá por cada día de incumplimiento un día sin costo del servicio contratado.

El cumplimiento de este plazo por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, esta sujeto a la aceptación por parte del **SUSCRIPTOR** de la fecha de agendamiento para la instalación del (los) servicio (s) dentro de este lapso de tiempo, así como de la obtención de la autorización de la copropiedad en donde habite el **SUSCRIPTOR** para efectuar la instalación, dicho trámite debe ser adelantado por este.

**TERCERA.- VALOR DEL SERVICIO.-** El **SUSCRIPTOR** pagará a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por concepto de la prestación del (los) servicio (s) de Televisión Satelital, de forma anticipada y con periodicidad mensual, los valores establecidos en el anverso de este contrato junto con los tributos aplicables, de acuerdo con el plazo establecido en la factura. La no recepción de la factura no libera al **SUSCRIPTOR** de la obligación de pago en los términos establecidos, por concepto de la prestación del (los) servicio (s).

El **SUSCRIPTOR** entiende y acepta que el pago deberá hacerse antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares en ella indicados y por un medio de pago autorizado. No obstante se entiende que el **SUSCRIPTOR** conoce suficientemente la fecha del vencimiento del plazo de su pago, por lo que de no recibir la factura estará en la obligación de solicitar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por cualquier medio que este haya puesto a su disposición, la información sobre el monto adeudado y procederá a su pago antes del respectivo vencimiento.

El **SUSCRIPTOR** es el único responsable por el pago del precio del (los) servicio (s) prestado (s) por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** desde el momento de su activación, aún en los eventos en que se acuerde que la facturación se emitirá a nombre de terceros y aún cuando se autorice el débito o pago automático por parte de terceros. En caso de pagos mediante débitos automáticos a su cuenta bancaria o mediante tarjeta de crédito, el **SUSCRIPTOR** declara conocer las condiciones establecidas para el efecto por las respectivas entidades financieras.

**CUARTA.- MORA.-** En caso de mora en el pago por el valor del (los) servicio (s), **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** aplicará al monto adeudado, el interés máximo permitido por la ley, desde la fecha en que se hizo exigible la obligación y hasta la fecha de su pago efectivo. La suma por concepto de intereses se cobrará al **SUSCRIPTOR**, conjuntamente con la factura correspondiente al Servicio del mes siguiente a aquel en que se hubiere producido la mora. En este evento, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** tendrá derecho para proceder al cobro de las sumas adeudadas aplicando lo correspondiente a los gastos asociados al cobro extrajudicial.

En caso de mora en el pago, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** podrá suspender el (los) Servicio (s), después de la fecha de vencimiento para el pago oportuno incluida en la factura, siendo necesario para su reactivación, el previo pago por parte del **SUSCRIPTOR**, del valor de reconexión que para el efecto establezca **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, así como la totalidad de lo adeudado. La reactivación se producirá dentro de un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes a la constatación de los pagos antes descritos. Todo lo anterior, sin perjuicio de la facultad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** para dar por terminado el presente contrato de forma unilateral e inmediata, sin necesidad de requerimiento previo, y sin perjuicio de su facultad para exigir el pago total de todas las sumas adeudadas, conforme a las normas vigentes.

Del mismo modo, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** queda facultada para iniciar las acciones de cobro respectivas, sin necesidad de aviso previo, ni requerimiento de pago, ni protesto alguno, condiciones de las que se la libera expresamente por parte del **SUSCRIPTOR**.

Sin perjuicio de todo lo anterior, en caso de mora, el **SUSCRIPTOR** perderá, automáticamente, cualquier beneficio al que hubiere accedido a la fecha de la contratación del (los) servicio (s), con motivo de promociones u ofertas especiales. Del mismo modo, el **SUSCRIPTOR** no podrá exigir la aplicación de nuevas promociones u ofertas, una vez normalizada su condición de mora.

#### **QUINTA.- CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-**

a). El **SUSCRIPTOR** acepta expresamente que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por razones de orden técnico o comercial, suprima, reemplace, agregue, amplíe o modifique el formato, número o tipo de canales de televisión que componen la programación del servicio que recibe el **SUSCRIPTOR**. En todo caso, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, comunicará previamente al **SUSCRIPTOR** de lo anterior, y le asegurará un Plan de Programación semejante al inicialmente contratado.

Sin perjuicio de lo anterior, el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar la contratación del servicio caracterizada por algún canal o canales o género de canales, caso en el cual el suscriptor lo puede dar por terminado, sin penalidad o multa alguna aún bajo la vigencia de la cláusula de permanencia mínima, cuando **COLOMBIA**

**TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, introduzca cambios en la parrilla de programación que implique variar dicha forma de contratación.

Si el **SUSCRIPTOR** no manifiesta su decisión de terminar el contrato dentro del mes siguiente a la fecha del retiro del canal o canales constitutivos de la contratación del servicio caracterizada, dentro del mes siguiente a dicho retiro, se entiende que acepta tácitamente el cambio introducido en la parrilla de programación.

En caso de no expresarse nada en relación con el nombre o género de canales, se entiende que el **SUSCRIPTOR** no tiene ninguna preferencia y se acoge a una contratación del servicio no caracterizada o general, por lo que la supresión de canales no resulta ser justa causa para solicitar la terminación del contrato.

b). El **SUSCRIPTOR** hará uso de los servicios prestados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** en las condiciones establecidas en este contrato, en la regulación aplicable y en la ley. Por lo anterior, responderá frente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** por la indebida utilización de los servicios y de los equipos que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** le entrega en comodato para la recepción de las señales de la programación contratada por el **SUSCRIPTOR** en caso de que sea involucrado en algún proceso por esta causa. Así mismo, El **SUSCRIPTOR** exonera de toda responsabilidad a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** por el uso indebido de los servicios y equipos entregados.

c). El **SUSCRIPTOR** no podrá utilizar el servicio y/o los equipos para ningún propósito que fuere contrario a la regulación aplicable, a la ley, y a los términos del presente contrato, ni para afectar derechos de terceros. El **SUSCRIPTOR** no podrá ceder, traspasar o transferir a título alguno este contrato, ni subarrendar los Equipos o el Servicio, sin autorización previa y escrita de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**. Por su parte, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** podrá ceder este contrato, sin necesidad de autorización previa, la que se entiende dada en este acto por el **SUSCRIPTOR**.

d). El **SUSCRIPTOR** se obliga a cumplir con todas las normas, leyes y reglamentos que resulten aplicables al Servicio.

e). El **SUSCRIPTOR** declara que conoce que los servicios prestados en virtud del presente contrato son exclusivamente para uso residencial o familiar en el domicilio del **SUSCRIPTOR**, y tratándose de un **SUSCRIPTOR** persona jurídica o propietario o titular de los derechos de uso y explotación de un establecimiento de comercio, declara que conoce que los servicios prestados en virtud del presente contrato son para uso sin fines comerciales y exclusivo dentro del (los) inmueble (s) donde funciona el domicilio social o el establecimiento de comercio, siempre y cuando hayan sido previamente informados por este a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, y ésta los haya autorizado expresamente, quedándoles prohibido dar al (los) servicio (s) cualquier otro uso diferente al señalado en este contrato.

En consecuencia, le queda expresamente prohibido al **SUSCRIPTOR** dar al (los) servicio (s) cualquier uso comercial o cualquier otro diferente a los señalados en este contrato. El **SUSCRIPTOR** no podrá, salvo expresa autorización previa y por escrito de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, efectuar difusiones, reproducciones, interceptaciones, retransmisiones, transmisiones o comercialización (ya sean públicas o privadas) de la señal de televisión contratada ni de la programación, o usarla bajo cualquier forma que no corresponda al uso autorizado.

Además, le está prohibido establecer derivaciones o extender el servicio hacia otro u otros aparatos o terminales que no hayan sido autorizados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** o que se encuentren fuera del domicilio del **SUSCRIPTOR**. En caso de incumplimiento por parte del **SUSCRIPTOR** de la prohibición contenida en este literal, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** podrá dar por terminado el presente contrato de inmediato, sin mediar requerimiento previo, ni sentencia o declaración alguna, quedando en todo caso el **SUSCRIPTOR** responsable de todas y cada una de las sanciones y responsabilidades a que de lugar por el incumplimiento de las normas nacionales e internacionales que rigen la protección de los derechos de autor y que resultan aplicables en Colombia. El **SUSCRIPTOR** asumirá de forma exclusiva, el pago de todas y cada una de las tarifas que procedan por la recepción, difusión, distribución, retransmisión o reproducción de obras protegidas por el derecho de autor y demás responsabilidades legales aplicables.

El **SUSCRIPTOR** será responsable ante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** por el uso indebido y no autorizado del servicio por parte de terceros. En consecuencia, autoriza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** a adelantar las acciones legales necesarias para hacer cesar el uso indebido, incluyendo la potestad de suspender temporalmente el servicio al **SUSCRIPTOR** mientras se termina el uso indebido, aún en el caso de que éste se haya presentado sin el consentimiento o conocimiento del **SUSCRIPTOR**.

f). El **SUSCRIPTOR** no podrá ceder, traspasar, ni arrendar el (los) servicio (s) prestado (s) por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** sin su previo consentimiento por escrito.

g). El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por una sola vez dentro de un mismo período de facturación, el cambio de los Planes de Programación, de acuerdo a los planes vigentes al momento del requerimiento, asumiendo el costo correspondiente.

El **SUSCRIPTOR** será responsable del pago total de las sumas mensuales correspondientes al Plan de Programación previamente contratado, hasta la fecha en la que entren a ser aplicables las nuevas condiciones derivadas del cambio de Plan.

h). El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar el traslado de los equipos a un domicilio distinto de aquel en donde se encuentran instalados y se está prestando el (los) servicio (s), si **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** acepta la solicitud, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar el valor del traslado e instalación establecido por ésta. La solicitud de traslado de los equipos y cambio de domicilio estará sujeta a disponibilidad técnica. De no haber disponibilidad técnica, el contrato se terminará por causa atribuible al **SUSCRIPTOR** a partir de la fecha de corte de facturación inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** el traslado. En todo caso el **SUSCRIPTOR** acepta que el traslado de equipos por cambio de domicilio implica novación del contrato, siendo necesario la suscripción de uno nuevo.

i). **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** no tendrá responsabilidad alguna frente al **SUSCRIPTOR** o terceros en caso de suspensión o interrupción del servicio, cuando: la suspensión o interrupción se originen en intervenciones programadas, previamente avisadas a los afectados, destinadas a reparar, mantener u optimizar todo o parte de los equipos o las redes mediante las cuales se presta el servicio, por todo el tiempo necesario para concluir con éxito los trabajos respectivos; o, la suspensión o interrupción se originen en caso fortuito,

fuerza mayor, o bien, en acciones u omisiones no imputables directamente a dolo o culpa de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por todo el tiempo necesario para remover con éxito la anomalía respectiva. En todo caso, y cuando ello proceda, la responsabilidad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por los eventos antes señalados y por cualesquiera otros, queda limitada, única y exclusivamente, al descuento proporcional diario por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al **SUSCRIPTOR** únicamente cuando dicha indisponibilidad del servicio supere diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas, dicho descuento será aplicado sobre el respectivo pago mensual por la prestación del servicio en la siguiente factura.

Sin perjuicio de las anteriores exenciones de responsabilidad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, y en caso de que el **SUSCRIPTOR** requiera de asistencia técnica o de reparación de fallas en caso de daños, averías o interrupción de la señal, estas se realizarán en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles.

j). El **SUSCRIPTOR** declara estar en pleno conocimiento que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** comercializa contenidos producidos por terceros, que son elegidos por el propio **SUSCRIPTOR**, mediante el Plan de Programación contratado. En consecuencia, los contenidos incluidos en la Programación son de exclusiva responsabilidad de los respectivos proveedores de los mismos, no siendo atribuible a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** cualquier daño y/o perjuicio, que el **SUSCRIPTOR** pueda sufrir como consecuencia de los contenidos de la programación de los canales, así como de las opiniones o información que formen parte de ellos. El **SUSCRIPTOR** manifiesta conocer que el contenido del servicio, puede tener - eventualmente- programación para adultos, siendo de su responsabilidad evitar que la programación sea vista por menores de edad cuando ello así corresponda. El **SUSCRIPTOR** declara, además, conocer de la existencia, modalidades y funcionalidades del "control parental", el que opera bajo su control exclusivo.

k). El **SUSCRIPTOR** no modificará, desconfigurará, ni alterará -de manera alguna- los equipos, ni ninguno de los elementos entregados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** y que sean necesarios para la correcta prestación del (los) servicio (s), asumiendo la responsabilidad por dichos actos, conforme a lo estipulado en el presente contrato.

l). El **SUSCRIPTOR** autoriza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** para que éste efectúe las labores necesarias en su domicilio, por medio de su personal o de terceros contratistas, tanto para instalar y habilitar el (los) servicio (s), así como para, una vez terminado el presente contrato y en los casos en que ello proceda según lo señalado en el mismo, desinstalar el servicio y retirar los equipos respectivos. El **SUSCRIPTOR** conoce y acepta que tanto para los casos de instalación y habilitación, como para aquellos de retiro del servicio en el domicilio de instalación, pueden producirse, producto de los respectivos trabajos, modificaciones en la estética del lugar los que serán de su entero costo.

En el caso en que el suscriptor solicite una visita de asistencia técnica y/o reparación del servicio y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** detecte que el motivo de la falla es imputable al **SUSCRIPTOR**, éste deberá cancelar el valor especificado para la visita así como el valor correspondiente a los materiales y/o equipos que se encuentren en daño y sea necesario remplazar. Estos casos pueden ser, entre otros: Alteraciones de la Antena y LNB y /o modificación del apuntamiento de la misma; Desconexiones y / o daños en el cableado instalado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**; Decodificador en daño por mala manipulación del mismo; Daño en Cables de conexión entre del decodificador y el

Televisor; Daño y/o pérdida de la tarjeta inteligente; Daño y / o pérdida del control remoto.

**m).** Previa información al **SUSCRIPTOR**, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** podrá, realizar modificaciones o variaciones a las tarifas y demás cobros inherentes a la prestación del (los) servicio(s) contratado (s) por el **SUSCRIPTOR**. Las modificaciones se tendrán por aceptadas y serán obligatorias para este, a menos que este solicite la terminación del contrato y por consiguiente la desconexión del (los) servicio (s), mediante comunicación escrita presentada dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al momento de conocer la modificación. Lo dispuesto en esta cláusula se entiende sin perjuicio de lo que sobre la materia decreten las autoridades competentes, en uso de las atribuciones a ellas conferidas por la Ley.

Las tarifas de los planes podrán ser revisadas y ajustadas cada trimestre calendario por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**. En todo caso, las tarifas de los planes tarifarios estarán vigentes hasta el 31 de diciembre de cada año. Los incrementos máximos anuales serán hasta del Índice de Precios al Consumidor (IPC) mas 30 puntos porcentuales anuales."

**n)** El **SUSCRIPTOR** acepta que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, podrá establecer, previa comunicación a aquel, otras condiciones adicionales a las descritas en esta cláusula que formarán parte del contrato.

**SEXTA.- DURACIÓN.-** Salvo cuando el **SUSCRIPTOR** haya aceptado expresamente y en documento aparte un período de permanencia mínima, la duración del presente contrato será indefinida y cada parte podrá darlo por terminado, de manera unilateral y en cualquier momento habiendo comunicado previamente por cualquier medio. En todo caso el **SUSCRIPTOR** está obligado a pagar la totalidad de los valores adeudados por el (los) servicio (s) suministrado (s) y cualquier otra obligación derivada de la ejecución del presente contrato o sus modificaciones o anexos, incluyendo los pagos por incumplimiento de sus obligaciones.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** suspenderá el (los) servicio (s) al vencimiento del corte de facturación en el que se conozca la decisión del **SUSCRIPTOR** de no continuar con el (los) mismo (s), salvo cuando la solicitud de terminación se comunique por el **SUSCRIPTOR** con menos de cinco (5) días de antelación al vencimiento del periodo de facturación y no sea posible la interrupción antes de la terminación del periodo, se procederá al corte en el periodo siguiente, pero en todo caso no se facturará servicio por un término mayor a diez (10) días de este periodo, se haya o no interrumpido la señal.

Cuando el **SUSCRIPTOR** haya aceptado expresamente y en documento aparte un periodo de permanencia mínima, la duración del presente contrato será de doce (12) meses contados a partir de la fecha en que el **SUSCRIPTOR** acepte, por cualquiera de los medios que para tal efecto haya dispuesto **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, la cláusula de permanencia mínima o **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** realice las instalaciones técnicas necesarias para la prestación del (los) servicio (s). En caso de que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** consienta en que el **SUSCRIPTOR** suspenda el servicio durante un periodo de tiempo, el plazo inicial de permanencia, se entenderá interrumpido y sólo se volverá a contar en el momento en que el servicio sea reanudado.

Cumplido el término de duración del periodo de permanencia mínima, el contrato tendrá una duración indefinida, siendo potestad de cada parte darlo por terminado, en la forma y condiciones previstas en esta cláusula.

El **SUSCRIPTOR** deberá restituir los equipos y dispositivos de propiedad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, que le hayan sido entregados con ocasión del presente contrato. En tanto el **SUSCRIPTOR** no efectúe dicha restitución, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, podrá continuar facturando los servicios contratados por este.

**SEPTIMA.- OBLIGACIONES DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP.-** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** enviará oportunamente, con una antelación mínima de ocho (8) días a la fecha de pago y a la dirección suministrada por el **SUSCRIPTOR**, una factura que incluirá el valor del servicio prestado durante el período mensual correspondiente. En caso de desacuerdo con el valor o los conceptos facturados el **SUSCRIPTOR** deberá enviar una comunicación escrita a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, dentro de los diez (10) días calendario antes del día en que venza el plazo para el pago oportuno de la factura. Si la objeción del **SUSCRIPTOR** fuere aceptada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, se procederá a efectuar la corrección correspondiente, en la facturación del mes siguiente. Si, por el contrario, la objeción fuere rechazada, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** deberá también informarlo por escrito al **SUSCRIPTOR**. Con todo, se deja expresa constancia que la sola presentación de una o más objeciones a alguno o cualquiera de los cargos asociados al servicio (s), no podrá ser invocada por el **SUSCRIPTOR**, como causal que justifique un retardo en su obligación de pago.

El **SUSCRIPTOR** acepta como única fuente para la determinación de los consumos y las condiciones de prestación y uso del (los) servicio (s) prestado (s) al **SUSCRIPTOR**, los registros técnicos de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**.

**OCTAVA.- FUERZA MAYOR.-** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** informará al **SUSCRIPTOR** de la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, observancia de prohibiciones legales, restricciones, condiciones o limitantes establecidas por la legislación o las autoridades administrativas o judiciales, que hagan imposible la prestación del servicio, y por lo tanto impliquen la terminación del contrato sin compromiso de su responsabilidad. Por lo tanto el **SUSCRIPTOR** entiende y acepta que en estos casos no habrá lugar a indemnizaciones o reparación de perjuicios de ninguna especie en su favor.

**NOVENA.- CONSECUENCIAS POR ALTERACIÓN DEL SERVICIO.-** En el evento en que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** llegare a detectar alteraciones en los equipos y dispositivos entregados así como sobre las instalaciones que se encuentren bajo la responsabilidad del **SUSCRIPTOR**, previa verificación del personal autorizado de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, el **SUSCRIPTOR** se compromete a: (I) cancelar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** el valor de los equipos y/o dispositivos faltantes, ya sea dentro o fuera del domicilio del **SUSCRIPTOR**; (II) a cancelar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** de forma retroactiva el valor establecido por esta por el uso del servicio no autorizado y verificado en los equipos del **SUSCRIPTOR**; (III) cancelar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** la cantidad mínima correspondiente a tres (3) meses del servicio por cada punto detectado y conectado, por cualquier medio, a la red de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** sin su autorización previa y por escrito.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** se reserva el derecho de dar por terminado unilateralmente el contrato, si el **SUSCRIPTOR** incurre en alteración del servicio, equipos, instalaciones y dispositivos, caso en el cual el **SUSCRIPTOR** no tendrá derecho a indemnización alguna. Todo lo anterior sin perjuicio de las facultades de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** de iniciar las respectivas acciones judiciales o administrativas a que haya lugar y de ejercer los demás derechos contractuales, regulatorios o legales que le correspondan.

**DECIMA.- EQUIPOS.-** Los equipos entregados al **SUSCRIPTOR**, tales como antenas, decodificadores, tarjetas smartcards, entre otros, son de propiedad exclusiva de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** y son entregados a título de comodato de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que lo reglamenten, lo modifiquen o adicionen. En caso de contravención de lo allí previsto, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** podrá exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los equipos entregados en comodato. El **SUSCRIPTOR** será responsable del uso adecuado y de la custodia de los mismos y responderá hasta de la culpa leve, por su daño, destrucción o pérdida. El **SUSCRIPTOR** se obliga a mantener las marcas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** utilice para identificar los equipos de su propiedad, además el **SUSCRIPTOR** se obliga a informar a terceros que los equipos no son de su propiedad, en particular frente a cualquier requerimiento judicial o extrajudicial, incluidas diligencias de embargo y secuestro.

**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, responderá por los equipos entregados hasta por la garantía mínima presunta que otorgue o tenga su fabricante y por lo tanto estos sólo serán reemplazados por fallas o defectos imputables a la misma.

En caso de terminación del presente contrato el **SUSCRIPTOR** procederá a devolver los equipos a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la terminación del contrato, sin necesidad de requerimiento alguno. El incumplimiento de esta obligación causará a cargo del **SUSCRIPTOR** y a favor de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, por cada día de retardo, el pago de una suma de dinero equivalente al doble del valor diario del servicio de acuerdo con el valor del último mes facturado, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que haya lugar. En caso que el **SUSCRIPTOR** no devuelva los equipos, este se obliga a reconocer a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, el valor comercial de los mismos.

Para efectos de lo previsto en esta cláusula, este contrato presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él. En consecuencia, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** y el **SUSCRIPTOR** acuerdan en forma expresa, que éste, constituye título ejecutivo suficiente para que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo del **SUSCRIPTOR**.

**DÉCIMA PRIMERA.- RESTITUCIÓN DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS.-** En cualquier evento de terminación del contrato, todos los equipos y dispositivos, utilizados para prestar el servicio al **SUSCRIPTOR**, que sean de propiedad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** deberán ser devueltos en su totalidad y en perfecto estado de funcionamiento al término del contrato, para lo cual el **SUSCRIPTOR** declara expresamente y desde el momento de la firma del presente contrato autoriza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, el acceso al lugar de prestación del servicio para realizar dicho retiro. En la desconexión y retiro de los equipos y dispositivos **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** no estará obligado a efectuar ajustes, reconexiones o reconfiguración de los equipos del **SUSCRIPTOR**. Si a la

terminación del contrato el **SUSCRIPTOR** retiene o se niega a devolver los equipos y dispositivos de propiedad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, El **SUSCRIPTOR** pagará la suma de dinero establecida en la cláusula anterior.

**DÉCIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN.- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** podrá dar por terminado el contrato unilateralmente por causales como las que a continuación se indican, sin necesidad de requerimiento alguno, a lo cual renuncia el **SUSCRIPTOR**: (I) Por el incumplimiento de alguna de las obligaciones del presente contrato a cargo del **SUSCRIPTOR**, (II) Por los daños o desperfectos causados a los equipos entregados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** para la prestación del (los) servicio (s), (III) Por razones de orden técnico que hagan imposible la prestación del (los) servicio (s); (IV) Como resultado de una decisión de autoridad administrativa, de regulación, de vigilancia y control o judicial. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** mediante comunicación escrita, notificará al **SUSCRIPTOR** de la terminación del contrato.

Por su parte el **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el contrato mediante comunicación enviada a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** con treinta (30) días de anticipación a la fecha de terminación, en los términos de este contrato.

**DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** podrá suspender la prestación del servicio por causa de la mora del **SUSCRIPTOR** o incumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato. Antes de la suspensión del servicio, el **SUSCRIPTOR** será advertido de la causa de la suspensión y de las consecuencias a que haya lugar, previstas en este contrato.

El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en este contrato. La reanudación del servicio se efectuará a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al **SUSCRIPTOR** que originó la suspensión.

**DÉCIMA CUARTA.- INFORMACIÓN DE CRÉDITO.-** El **SUSCRIPTOR** autoriza en forma expresa e irrevocable a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.**, en beneficio de ésta, para que obtenga directamente o a través de otra persona y de cualquier fuente que considere pertinente, las informaciones y referencias relativas a su persona, sus nombre y apellidos o razón social si fuera el caso y documentos de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) o de ahorros bancaria(s) de otras entidades financieras, tarjetas de crédito y en general al cumplimiento de sus obligaciones y créditos. De igual manera el **SUSCRIPTOR** expresa e irrevocablemente autoriza a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** para que en caso de incumplimiento de las obligaciones de pago que le imponga este contrato, informe de tal incumplimiento a cualquier banco de datos e incluya su nombre como moroso y/o con referencias negativas. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** informará previamente, con una antelación no inferior a diez (10) días, al **SUSCRIPTOR** del reporte a efectuar, señalándole el monto de la obligación y el fundamento de la misma. La comunicación o informe al que se hace referencia podrá hacerse en comunicación separada o dentro de la misma factura de cobro del (los) servicio (s).

La autorización expresa e irrevocable del **SUSCRIPTOR** para obtener las informaciones y referencias de que trata esta cláusula, se entiende aceptada por cualquiera de los medios que para tal efecto **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** haya puesto a disposición del **SUSCRIPTOR**, tales como la firma de este contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- CARTA DE INSTRUCCIONES PAGARÉ EN BLANCO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 622 del código de Comercio, el **SUSCRIPTOR** autoriza expresa e irrevocablemente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, para llenar los espacios en blanco del pagaré suscrito por este, otorgado en su favor, los cuales corresponden a la fecha de vencimiento, cuantía del capital y demás facultades conferidas a su favor en esta autorización. Los espacios en blanco podrán ser llenados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, en los siguientes eventos: a) Cuando quiera que el **SUSCRIPTOR** no pague cualquiera de las sumas de dinero que deba a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** por cualquier concepto. b) Por muerte del **SUSCRIPTOR**. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, llenará los espacios en blanco del referido pagaré, de conformidad con las siguientes instrucciones: a- La fecha de vencimiento será la del día que se llenen los espacios en blanco. b- El valor del pagaré será igual al monto de todas las sumas de dinero que por concepto de este contrato le esté adeudando el **SUSCRIPTOR** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, más los intereses que se causen hasta la fecha en que se llenen los espacios en blanco, obligaciones que el **SUSCRIPTOR** acepta y se compromete a pagar.

**DÉCIMA SEXTA.- CESION DE CONTRATO.-** La cesión de contrato esta permitida siempre y cuando el **SUSCRIPTOR** lo solicite previamente y por escrito a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, y esta así lo apruebe luego de verificar la idoneidad de la persona que el **SUSCRIPTOR** le presente como posible **SUSCRIPTOR** del (los) servicio (s)."

**DECIMA SEPTIMA.- PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.-** El **SUSCRIPTOR** puede presentar peticiones, quejas o reclamos, relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del (los) servicio (s), así como respecto de la atención y trámite de las mismas. La presentación de peticiones, quejas o reclamos, no exime al **SUSCRIPTOR**, de pagar los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja. No se requerirá presentación personal y se podrán presentar por mandatario, el cual no requiere ser abogado. El **SUSCRIPTOR** del segmento Residencial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**, podrá presentar sus peticiones, quejas y reclamos en el 018000930930 o en el fax: 018000914449; y el **SUSCRIPTOR** del segmento Negocios podrá presentar sus peticiones, quejas y reclamos en el 018000940099 y a través de los demás medios que para tal efecto habilite **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP**.

**NOMBRE**

**FIRMA**

**CEDULA**

**FECHA**