



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTERNET

FT-CUS-01
versión 01.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE Y APELLIDO O RAZÓN SOCIAL:

No. DE IDENTIFICACIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO:

TELÉFONO:

CIUDAD:

DEPARTAMENTO:

BARRIO:

DIRECCIÓN:

ESTRATO:

CONDICIONES DEL CONTRATO

Este documento explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **TV MAR COMUNICACIONES S.A.S**, por el que pagará mínimo mensualmente:_____.

Este contrato tendrá vigencia de 12 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 **SÍ: NO:**

EL SERVICIO

Internet: SI:___ NO:___ Televisión SI:___ NO:___

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará a más tardar el día:_____

CONDICIONES COMERCIALES Y CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

MEGAS SUBIDA:_____ MEGAS BAJADA:_____

VALOR MENSUAL:_____

IVA:_____

VALOR TOTAL CON IVA: \$ _____

TECNOLOGÍA OFRECIDA:_____

Disponibilidad del servicio 90% atención presencial en horario de oficina, a través de medios virtuales 24 / 7.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Pagar oportunamente los servicios prestados.
2. Suministrar información verdadera;
3. Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
4. No divulgar ni acceder a pornografía infantil;
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 PQRS
8. Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.
9. 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.

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.tvmarinternet.com/indcalidad.

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 y la copia del documento de identificación del cedente. Dentro de los quince 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta.

Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros y en caso de que sea necesario realizar el Traslado del servicio se deberá pagar en oficina el valor de \$ _____ y acogerse al Proceso de Traslado.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrar 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 tres 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de dos 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.

Si el usuario se activa después de dos (2) meses debe pagar nuevamente afiliación y acogerse a las condiciones de un Usuario Nuevo incluyendo el régimen tarifario.

Si el usuario se activa después de dos (2) meses debe pagar nuevamente afiliación y acogerse a las condiciones de un Usuario Nuevo incluyendo el régimen tarifario.



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 está vigente.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades, pero cumpliendo con los compromisos adquiridos en este contrato. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros medios de atención mínimo tres 3 días hábiles antes del corte de facturación. 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. Lo anterior está sujeto a la cláusula de permanencia mínima aceptada por El suscriptor y de acuerdo a los descuentos otorgados por El Proveedor.

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. En caso dado que no realice el pago a tiempo, su servicio será suspendido con previo aviso hasta que pague sus saldos pendientes. Una vez realice su pago, contamos con 3 días hábiles para reconectarle el servicio. Adicional a la suspensión del servicio, 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 realiza el pago luego de este reporte, tenemos la obligación dentro del mes siguiente de actualizar su información ante las centrales de riesgo. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha límite de pago. En ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que demos respuesta a su solicitud. Tras su pago, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

1. Con esta firma acepto recibir la factura solamente por medios electrónicos, si deseo factura física, acepto solicitarla por los medios correspondientes o en la oficina de TV MAR
2. Con esta firma acepto ser reportado a centrales de riesgo*

Cómo comunicarse con nosotros? MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Oficinas físicas:

Correo electrónico:

Página web:

Línea de servicio:

2. PQR's: Presente cualquier queja, petición, recurso/reclamo en estos canales 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 el servicio de 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 enviarla a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta entidad la resuelva.

MODIFICACIÓN DE TARIFAS E INCREMENTOS MÁXIMOS ANUALES

El incremento de las tarifas se realizará anualmente hasta por un 50%.

MEDIDAS CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL

Las partes se comprometen de manera expresa y suscriben el presente documento en constancia, a dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias sobre el adecuado uso de la red, y la prevención de acceso a páginas de contenido restringido, toda forma de explotación pornográfica, turismo sexual y demás formas de abuso de menores según lo previsto en la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios. Así mismo se comprometen a implementar todas las medidas de tipo técnico que considere necesarias para prevenir dichas conductas.

En cumplimiento del artículo 7º del Decreto 1524 de 2002, "Por el cual reglamenta el artículo 5º de la Ley 679 de 2001" y con el objeto de prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo con el fin de propender para que



estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. Se advierte que el incumplimiento de las siguientes prohibiciones y deberes acarreará para el incumplido las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de agosto 3 de 2021, artículo 2.2.10.3.2 del decreto 1078 del 2015 y código penal arts.218 219A. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 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 contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 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 a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil. Sanciones Administrativas. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios que no cumplan o infrinjan lo establecido en el presente capítulo, serán sancionados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, que serán pagadas al Fondo Contra la Explotación Sexual de Menores, de que trata el artículo 24 de la Ley 679 de 2001. 2. Suspensión de la correspondiente página electrónica. 3. Cancelación de la correspondiente página electrónica.

Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia. Parágrafo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones adelantará las investigaciones administrativas pertinentes e impondrá, si fuere el caso, las sanciones previstas en este Título, sin perjuicio de las investigaciones penales que adelanten las autoridades competentes y de las sanciones a que ello diere lugar

CONDICIONES PARA UN MEJOR SERVICIO

- a. Permitir el ingreso del personal de TV. al inmueble de instalación, para auditorías, mantenimiento; cotejo de identidad; responder por el daño o deterioro de equipos; devolver y/o pagar los equipos recibidos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas. Es prohibido alterar equipos, reubicarlos o trasladarlos del lugar de instalación.
- b. Condiciones de cambio de plan: Aplica en periodo de facturación siguiente; estar al día; buen comportamiento de pago; solo lo puede solicitar el titular.
- c. Factores limitantes de velocidad de internet: TV le informa los factores que pueden limitar su velocidad de internet fijo: 1. POR PARTE DEL CLIENTE; El cliente será responsable de que los equipos receptores cumplan con los últimos estándares de tecnología de tal forma que puedan ser compatibles con la tecnología a instalar. 2. POR PARTE DEL SOFTWARE: se recomienda la instalación de programas de protección del dispositivo, tales como antivirus, antisppam, etc. La red de acceso en el hogar: Es su responsabilidad que la red interna se mantenga en buen estado, sin splitter, ni otros dispositivos pasivos antes de conectar el cablemódem. El número de equipos que se pueden conectar a su red local vía wi-fi o alámbrica dependerá directamente de la capacidad contratada para lo cual recomendamos informar adecuadamente a TV MAR al momento de realizar la contratación de su plan. La distancia de conexión inalámbrica desde el módem y el dispositivo conectado vía wi-fi no debe exceder los 8 metros sin obstáculos. Es importante que tenga en cuenta que las paredes, techos, puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio, materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua peceras, espejos, archivadores, ladrillo y hormigón o interferencias de otros aparatos electrónicos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos incluso si no los está utilizando interfieren y/o afectan la señal inalámbrica y en consecuencia perjudican la velocidad de internet. RED DE DISTRIBUCIÓN: Hace referencia a la calidad de la red externa, cableado en mal estado o sabotado, conexiones fraudulentas, manipulación de las redes por parte de terceros a TV MAR
- d. CAPACIDADES DE CONEXIÓN: Capacidades en redes de agregación, o capacidades en el canal internacional. Los siguientes son los factores que pueden limitar su conexión a proveedores externos: Conexión externa: fallas en el origen de las páginas a las que pretenda acceder y navegar, saturación de la página o limitantes de anchos de banda, servidor defectuoso o no adecuado para conexiones masivas, fallas de canal internacional. Las anteriores recomendaciones y factores fueron descritos teniendo en cuenta nuestra base de conocimiento reportada en las fallas más comunes de la mesa de ayuda y servicios de CATV.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTERNET

FT-CUS-01
versión 01.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL SUSCRIPTOR declara de manera voluntaria y dando certeza de que lo aquí consignado es información veraz y verificable, lo siguiente: i que los recursos utilizados para la ejecución del siguiente contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna actividad ilícita previstas en el Código Penal Colombiano, las normas que lo modifiquen o adicionen, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas o cualquier otra conducta delictiva de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia. ii que el suscriptor, sus socios o administradores Cuando aplique, no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales vinculantes para Colombia y definidas por TV MAR una marca registrada de TV MAR; de acuerdo con su sistema de Autocontrol y gestión de riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el exterior -OFAC, emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norteamérica y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de Naciones Unidas: iii que no incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. EL SUSCRIPTOR se obliga con TV MAR ; a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite la entidad, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos.

AUTORIZACIÓN REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Declaro bajo juramento que la información que he suministrado es verídica y doy consentimiento expreso e irrevocable a TV MAR o quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para:

- Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes, y con particulares toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, referencias, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito.
- Reportar a las centrales de información de riesgos, datos tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si los hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.
- Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también, por intermedio de la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales.
- Conservar, tanto en TV MAR como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b y e de esta cláusula.
- Suministrar a las centrales de información de riesgo datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas

que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.

- Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales.

PROTECCIÓN DATOS PERSONALES

Autorizo a TV MAR para recolectar almacenar, depurar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir intencionalmente y cruzar con información propia o de terceros, mis datos personales con la finalidad de: Realizar a través de cualquier medida incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, habito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otro relacionado con sus productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social; generar comunicación optima en relación con sus servicios, productos y promociones, programación, estrenos, destacados, facturación y demás actividades; evaluar la calidad de sus productos y servicios y realizar estudios sobre sus hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con sus servicios y productos; prestar asistencia, servicio y soporte técnico de sus productos y servicios; realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con TV MAR; cumplir con las obligaciones contraídas con sus clientes, suscriptores, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de TV MAR; informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de TV MAR.

Aceptación de contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

CC/CE:

FECHA:

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