


CÓDIGO				CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES		Y - 2001	
CABLE & TV YOPAL, S.A.S. NIT. 900.047.715-5		CALLE 9 No. 22-30 TEL. 6340555 YOPAL, CASANARE					
INFORMACION DEL SUSCRIPTOR						FECHA	
NOMBRES/APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL						DÍA	MES
IDENTIFICACIÓN C.C. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> Número						LUGAR DE EXPEDICIÓN	
DIRECCIÓN						FECHA DE NACIMIENTO	CEL.
ACTIVIDAD COMERCIAL						DIRECCIÓN COMERCIAL	ESTRATO
REFERENCIA PERSONAL Y/O COMERCIAL						TELEFONO	TIPO DE VIVIENDA ARRENDADA <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/>
TARIFA ESPECIAL SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						CORREO ELECTRÓNICO	
VELOCIDAD <input type="checkbox"/>						TRANSPORTE DE DATOS <input type="checkbox"/>	CANAL DEDICADO <input type="checkbox"/>
TIEMPO CONTRATADO (Meses) _____						CANAL CON RE USO <input type="checkbox"/>	IP PÚBLICA \$ _____
Suscripción: Valor \$ _____						BANDA ANCHA <input type="checkbox"/>	TELEFONÍA V6 IP \$ _____

IDENTIFICACION DE LAS PARTES:

Son partes del presente contrato **CABLE & TV YOPAL SAS - INTERNET INALÁMBRICO**, debidamente constituida, identificada con NIT **900047715-5** (tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal que expide la Cámara de Comercio de Casanare), quien se encuentra debidamente facultada para prestar varios servicios de telecomunicaciones, y quien en adelante y para los efectos del presente contrato se denominará el **OPERADOR**; y del otro lado el **SUSCRIPTOR**, identificado como aparece al pie de su firma, hemos convenido en celebrar en legal forma y con los permisos y autorizaciones correspondientes, el presente **CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, el cual se regirá por las siguientes **CLÁUSULAS**:

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS: Para los fines del presente Contrato, los términos que aquí se usan tendrán el significado que se les asigna en la presente Cláusula, salvo estipulación expresa. Los términos que denoten el singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando el contexto así lo requiera. Los títulos de las Cláusulas se incluyen con fines de referencia y de conveniencia pero de ninguna manera limitan, definen o describen el alcance y la intención del Contrato y no se consideran como parte del mismo. En todo caso, las palabras técnicas que no se encuentren definidas expresamente en el presente Contrato tendrán los significados que les correspondan según la técnica respectiva, y las demás palabras se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas.

1. **Acta de entrega de servicio:** Documento anexo a la orden de servicio cuyo contenido expresa la fecha y las condiciones en las cuales se entrega el servicio y se considera recibido y aceptado por **SUSCRIPTOR**.

2. **Orden de servicio:** Documento anexo al contrato que constituyen aceptación expresa por parte del **SUSCRIPTOR** y que contiene los términos y condiciones del servicio que el **OPERADOR** ofrece en términos del objeto, ubicación, descripción técnica, vigencia, valor e información relevante relacionada con el servicio y que durante la ejecución del contrato se podrán modificar o adicionar.

3. **Activación del servicio:** Indica que el desempeño del servicio ha sido implementado, probado y verificado, por lo cual se encuentra operando.

4. **Anexos:** Es cada uno de los documentos de este contrato y que forma parte integrante del mismo.

5. **Contrato:** Tiene el significado indicado en el encabezamiento de este documento.

6. **Equipos:** bienes muebles necesarios para la adecuada prestación del servicio, que podrán ser entregados a terceros a título de venta, depósito, arrendamiento o comodato.

7. **Instalación:** se define como el conjunto de obras civiles, trabajos de montaje y conexión de equipos destinados a la prestación del servicio; su duración será la establecida en la oferta comercial contado a partir del día siguiente del recibo de la orden de servicio hasta la activación del servicio. El **SUSCRIPTOR** deberá gestionar todos los trámites, permisos y autorizaciones para instalar el servicio en los lugares indicados.

8. **Servicio:** Conjunto de medios, objetos y elementos, debidamente organizados, empleados en la actividad de telecomunicaciones, para satisfacer requerimientos del **SUSCRIPTOR**.
Para el caso del servicio de Internet Banda Ancha interconectada a la red de Internet del **OPERADOR**, aplican la siguiente característica: La velocidad de bajada estipulada y medida en kbps, la cual puede variar de acuerdo a los distintos planes ofrecidos por la empresa y seleccionados por el **SUSCRIPTOR**. Para cualquiera de los tipos de plan contratado, la velocidad de subida corresponderá mínimo a la de banda ancha reglamentaria según el plan escogido, y el direccionamiento IP será dinámico. Entiéndase por Banda Ancha en los términos del artículo 18 numeral 4 de la Resolución 3067 de 2011 "la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir de manera combinada, la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica".

9. **Soporte técnico:** Es aquel servicio especializado, mediante el cual se atienden eventos técnicos relacionados con el servicio no imputables al **OPERADOR** y que generará costos adicionales, por lo cual, su solicitud debe efectuarse mediante comunicación idónea.

10. **Ticket:** Registro mediante el cual se lleva la trazabilidad de algún evento en el servicio (Orden de Servicio).

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto la prestación remunerada de los servicios de comunicaciones que el **SUSCRIPTOR** ha solicitado con especificación al **OPERADOR**, de acuerdo a la orden y/o acta de entrega de servicio la cual ha sido firmada en señal de aceptación del presente clausulado por parte del **SUSCRIPTOR**, el cual hace parte integral del presente contrato y presta mérito ejecutivo junto a (e) en adelante, la "ORDEN". **PARÁGRAFO:** Los servicios contratados serán operados y prestados por parte del **OPERADOR** y a favor del **SUSCRIPTOR** de conformidad con lo pactado en el presente contrato y las disposiciones normativas que regulan la materia, especialmente las emanadas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las que legalmente aplican. Así mismo, se suscribe el presente contrato con base en los principios de datos personales de que trata la Resolución CRC 3066 de 2011.

CLÁUSULA TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO: Como contraprestación por el servicio, el **SUSCRIPTOR** pagará al **OPERADOR**, las tarifas y cargos establecidos en la orden a partir de la activación del servicio junto a los cargos tributarios aplicables. El valor se establecerá en pesos Colombianos. El manejo relativo al cobro y aumento de la tarifa se rige por las siguientes condiciones: **a)** El **SUSCRIPTOR** recibirá mensualmente una factura de cobro anticipado por la prestación de los servicios contratados, que se remitirá a la dirección inscrita en la orden. **B)** Así mismo, el **SUSCRIPTOR** se obliga a favor del **OPERADOR** a pagarle en los cinco (5) primeros días calendario el valor de la tarifa mensual señalada en la factura, como contraprestación económica por los servicios prestados teniendo en cuenta que consistió en ella y en el procedimiento para fijar sus incrementos al momento de suscribir la orden, en el lugar señalado y utilizando un medio de pago aceptado por el **OPERADOR**. **C)** De la misma forma, el **SUSCRIPTOR** acepta incrementos razonables y medidos en el valor de la tarifa pactada; tales incrementos se harán considerando (aunque no es el factor determinante) el índice de precios al consumidor de cada año, las normas imperativas emanadas en este sentido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o las entidades competentes, la realidad del mercado y las directrices impartidas por el **OPERADOR** según las sanas costumbres de competencia leal. **D)** En todo caso, valiéndose de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, el **OPERADOR** deberá informar previamente al **SUSCRIPTOR** sobre cualquier cambio que sobrevenga relacionado con las tarifas y los planes, previamente contratados y especificados en la orden. Los pagos de las nuevas tarifas cobradas y previamente avisadas se entenderán como aceptación tácita del **SUSCRIPTOR** de los incrementos efectuados.

PARÁGRAFO 1: El **OPERADOR** se reserva el derecho de ampliar o modificar las tarifas pactadas, lo que podrá generar incremento en el valor del contrato que asumirá el **SUSCRIPTOR** desde el momento en que reciba los nuevos servicios por suscripción, y en todo caso una vez se le haya notificado justificadamente del alza en las nuevas tarifas.

PARÁGRAFO 2: El valor de la instalación o suscripción en aquellas modalidades contratadas sin cláusula de permanencia mínima no será reembolsado al **SUSCRIPTOR**, salvo en el efecto en que por razones técnicas o de fuerza mayor no puedan efectuarse las instalaciones requeridas y no se pueda asegurar la prestación del servicio. En esa eventualidad, se procederá a la devolución de los dineros entregados.

PARÁGRAFO 3: El **OPERADOR** facturará los servicios efectivamente causados y prestados de manera mensual anticipadamente, indicando las fechas a las que corresponde el pago, el periodo que se factura y el servicio a cancelar. La factura será enviada oportunamente al **SUSCRIPTOR** a la dirección física o electrónica registrada en el contrato, con instrucciones claras sobre la forma de pago. También se remitirá la factura según el medio de envío físico o de transmisión de datos seleccionado por el **SUSCRIPTOR**. La no recepción de la factura no libera al **SUSCRIPTOR** del pago del valor del servicio contratado, quien no recibiendo la factura oportunamente deberá dirigirse a alguna de las oficinas del **OPERADOR** para el efecto.

PARÁGRAFO 4: Cuando el **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con el valor facturado, debe presentar el reclamo ante el **OPERADOR** por escrito en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario a su emisión, cualquier ajuste o corrección de la factura se hará en el mes siguiente de la facturación, en todo caso con especial atención a lo previsto en el artículo 55 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

PARÁGRAFO 5: El incumplimiento de los plazos pactados por parte del **SUSCRIPTOR**, generará responsabilidad automática y de pleno derecho, de los intereses de mora a la máxima tasa legal permitida. El **OPERADOR** podrá suspender el servicio o dar por terminado unilateralmente el contrato sin necesidad de previo requerimiento judicial o extrajudicial alguno, subsistiendo la obligación de pago de las obligaciones contenidas en el presente contrato, así como aquellos derivados del cobro judicial o extrajudicial. El valor de la mora se calculará a partir del día calendario siguiente al día en que debió pagarse la respectiva factura y hasta el día en que se haga efectivo el pago; lo anterior sin perjuicio de que en ciertos casos el **SUSCRIPTOR** pueda pactar con el **OPERADOR** acuerdos de pago individuales y particulares.

CLÁUSULA CUARTA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO: Si por razones imputables al **OPERADOR**, se presentan interrupciones del servicio y como consecuencia la indisponibilidad, el **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a un descuento aplicable en la facturación del mes siguiente, para lo cual deberá soportar mediante el Ticket que registró la trazabilidad del evento en el servicio.

CABLE & TV YOPAL SAS ofrecerá su SERVICIO siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día. **CABLE & TV YOPAL SAS** ejecuta una obligación de medio y no de resultado, no se hará responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de la interrupción del servicio.

El **SUSCRIPTOR**, se obliga a: **a)** Cumplir con todas las leyes, reglamentaciones locales, regionales, nacionales, e internacionales que regulan el uso de los servicios de Internet: no enviar, transmitir o retransmitir ningún material ilegal, amenazador, o abusivo de cualquier clase o viole las normas sobre derechos de autor, asumirá las consecuencias legales previstas en la legislación colombiana, de igual forma abstenerse de realizar actividades tales como: i) obtener o tratar de obtener acceso no autorizado a otra cuenta, red o servidor; ii) Distribuir, enviar o recolectar mensajes repetitivos no solicitados a entidades o personas que no los han requerido expresamente (conocido en la industria como "spamming"); y iii) Enviar grandes números de mensajes electrónicos a uno o varios destinatarios con el fin de bloquear o paralizar sus equipos (conocido como "mail bombing"); **b)** El **SUSCRIPTOR** no restringirá indebidamente o interferirá con el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte del **OPERADOR**, los clientes de este, o terceros. A petición del **OPERADOR**, el **SUSCRIPTOR**, retirará inmediatamente cualquier interferencia u obstrucción que pueda estar siendo causado por equipos o software que no pertenecen al **OPERADOR**; **c)** El **SUSCRIPTOR**, acepta que el **OPERADOR** se reserva todos los derechos y la propiedad sobre las direcciones de IP que se le asignen bajo este CONTRATO; **d)** El **SUSCRIPTOR**, acepta que el Internet no es de propiedad, ni es administrado, operado o de alguna manera relacionado con el **OPERADOR** y que el contenido, servicios, información, y otros materiales que allí se ofrecen, ponen a disposición o son accesibles, son ofrecidos, puestos a disposición o accesibles por terceras personas que no están afiliadas con el **OPERADOR**. El uso del Internet por parte de **SUSCRIPTOR**, sus clientes u otros usuarios autorizados se hacen a riesgo del **SUSCRIPTOR**, quien está sujeto a las normas aplicables; **e)** El **OPERADOR** no garantiza que los servicios de Internet se prestarán sin interrupción ni que estarán libres de errores o que cualquier información, software, u otro material que sea accesible por medio de los servicios de Internet esté libre de virus, códigos de inhabilitación, u otros componentes dañinos; **f)** El **SUSCRIPTOR**, entiende además que el Internet contiene materiales sin editar que pueden ser sexualmente explícitos u ofensivos para ciertas personas y que el acceso del **SUSCRIPTOR**, a este tipo de materiales, se hará bajo su propio riesgo. El **OPERADOR** no tiene control ni será responsable por estos materiales, por esto realiza la sugerencia de instalar una red filtro de contenido, firewall u otros mecanismos para evitar mencionados riesgos en la red.

CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL OPERADOR: El marco específico de las obligaciones que asume el **OPERADOR** a favor del **SUSCRIPTOR** está determinado en las Resoluciones del Ministerio de Comunicaciones números 173 de 12 de febrero de 2008, 2478 de 2007, las resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones números 3066 y 3067 de 2011 y demás concordantes, modificatorias o complementarias; el decreto 2870 de 2007, la ley 527 de 1999, la ley 679 de 2001, la ley 1341 de 2009, el decreto 1524 de 2002, el decreto 4948 de 2009, el decreto 1900 de 1990, todo el articulado aplicable del libro cuarto del Código Civil, demás normas vigentes y concordantes que los modifican, complementan o adicionan, y los distintos mandatos que regulan la protección al consumidor en Colombia, principalmente la ley 1480 de 2011, junto a las normas civiles, comerciales, jurisprudencia y demás que aplican en virtud de la esencia y naturaleza del contrato suscrito. Además del fiel cumplimiento de las obligaciones incorporadas en las fuentes de derecho referidas, son obligaciones especiales del **OPERADOR** las siguientes: **a)** El **OPERADOR** se obliga a instalar y proveer los elementos necesarios para la prestación de los servicios contratados, proporcionándole al **SUSCRIPTOR** la capacidad completa para el envío o intercambio de información según los planes contratados **b)** Iniciar la prestación de los servicios que son objeto del presente contrato dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del mismo, salvo que no pueda realizarse por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o por causas atribuibles al **SUSCRIPTOR**. **c)** Enviar periódicamente el documento de cobro (factura) que contiene los valores correspondientes a la tarifa fijada y a los demás cargos aplicables de acuerdo con la opción escogida y los planes vigentes, a la dirección suministrada por el **SUSCRIPTOR** y en todo caso por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha señalada como pago oportuno en el mismo; **d)** Responder exclusivamente por los daños y perjuicios que por su dolo o culpa grave se causen al **SUSCRIPTOR**; **e)** Adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que cursa a través de ellas y los datos personales del **SUSCRIPTOR**; **f)** El **OPERADOR** debe contestar oportunamente y dentro del término de ley las peticiones, quejas, reclamos y recursos que le presente el **SUSCRIPTOR** relacionados con la prestación, utilización, facturación, y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de los mismos (la indicación de los teléfonos y direcciones a las cuales se pueden remitir las peticiones, quejas o reclamos de parte del **SUSCRIPTOR** se encuentran en el pie de página del contrato, y en todo caso en el sitio web www.internetinalambrico.com.co. De la misma manera se compromete expresamente a darle el trámite respectivo a los recursos de apelación que se presenten con ocasión del servicio, ante las autoridades o entidades competentes y en los términos legal o normativamente establecidos; **g)** El **OPERADOR** debe mantener en óptima calidad los equipos de recepción y transmisión, y hacer uso racional de las redes y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, con el fin de conservar la calidad del producto que recibe el **SUSCRIPTOR**; **h)** El **OPERADOR** sólo podrá reportar al **SUSCRIPTOR** ante las centrales de riesgo crediticio o comercial (o ante las bases de datos que administran ésta clase de información) una vez acaecido el retardo en el pago de sus obligaciones, y una vez se hayan respetado las formalidades y solemnidades de que trata la ley 1266 de 2008, observando los plazos mínimos de que trata el literal o del artículo 10 de la Resolución CRC No. 3066 de 2011, en materia de comunicaciones. **i)** El **OPERADOR** debe proceder al traslado de los servicios tan pronto como reciba la solicitud expresa para hacerlo de parte del **SUSCRIPTOR**, y sólo cesará esta obligación en caso de fuerza mayor o caso fortuito. El plazo máximo para trasladar las señales será de diez (10) días hábiles contados a partir del día en que reciba por cualquier medio la solicitud para el efecto; **j)** El **OPERADOR** deberá devolver al **SUSCRIPTOR** los dineros pagados y no consumidos, siempre y cuando sea debido a problemas de índole técnica imputables a su propia culpa demostrada, tales como deficiente o nula recepción del servicio de telecomunicaciones en el sitio de instalación; **k)** El **OPERADOR** deberá resolver oportunamente dentro de los términos legales los recursos de reposición interpuestos por EL **SUSCRIPTOR** o sus autorizados (sin necesidad de que sean abogados), y deberá tramitar ante las entidades competentes los recursos de apelación, caso en el cual remitirá el expediente con toda la información del caso. (Lo anterior en consideración a lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 41 de la Resolución 3066 de 2011, y el parágrafo 2 del artículo 26 de la resolución 3088 de 2011 de la CRC, y en ejecución de lo establecido en las Circulares Externas 03 y 04 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio); **l)** El **OPERADOR** podrá remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del **SUSCRIPTOR** y a favor del proveedor o información positiva del **SUSCRIPTOR**, así como solicitar información sobre el comportamiento de éste último en sus relaciones comerciales; tal autorización expresa se entiende prestada con la firma del presente contrato. En todo caso, el **OPERADOR** debe garantizar que la información que se reporta a las entidades que manejan y/o administran bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable; **m)** El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos debe ser previamente informado al **SUSCRIPTOR**, quien es el titular de la información, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma; dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro del término de veinte (20) días calendario, es decir, antes de generarse el reporte, el usuario paga las sumas debidas, el proveedor deberá abstenerse de efectuar el reporte. En caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del usuario se produzca con posterioridad al reporte, el **OPERADOR** solicitará en un término máximo de dos (2) días hábiles, a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos para que ésta indique que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por parte de las autoridades competentes en forma definitiva. Tanto el usuario afectado por un reporte como el proveedor deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estar a la decisión definitiva de las autoridades competentes. El reporte a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el usuario, con señalamiento expreso de que la situación se encuentra en discusión por parte de su titular, mientras ésta situación sea resuelta de manera definitiva. Cuando el **SUSCRIPTOR** haya sido reportado por mora en el pago, y haya eliminado la causa que dio origen al reporte, el **OPERADOR** debe actualizar dicha información ante la entidad que maneja y/o administra bancos de datos a más tardar dentro del mes siguiente, contado a partir del momento en que cese la mora. En cualquier caso, el **OPERADOR** deberá garantizar la confidencialidad de la información que le sea entregada por el **SUSCRIPTOR** y utilizarla sólo para los fines para los cuales le fue entregada. De presentarse incumplimiento de las obligaciones de pago de los servicios por parte del **SUSCRIPTOR**, como consecuencia de una situación de fuerza mayor causada por el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado de dicho titular, se dará cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2962 de 2010, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan; **n)** El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, por causas imputables al **OPERADOR**, da derecho al **SUSCRIPTOR** que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, a excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la Resolución CRC 3066 de 2011. La determinación de la compensación y el valor de ésta, en caso de proceder, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el anexo I de la resolución CRC 3066 de 2011, publicada debidamente en el sitio web www.internetinalambrico.com.co, siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el **OPERADOR** deberá de oficio analizar su procedencia e informar al **SUSCRIPTOR** si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al **SUSCRIPTOR**, procederá a la compensación o a la terminación del contrato, según la elección del **SUSCRIPTOR**; **o)** El **OPERADOR** deberá: i) 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; ii) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; iii) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; iv) Establecer

Calle 9 N° 22-30 – PBX. : (8) 6340555 Web: www.internetinalambrico.com.co

Línea gratuita nacional: 018000961456

Yopal - Casanare

