

CONTRATO DE SERVICIOS ETB

Licenciario del Servicio de TV por Suscripción. Contrato de Concesión 181 de 1999. Vigilado y Regulado por la ANTV. Prestador Servicio de Valor Agregado y TPBC. NIT 899.999.115-8 KR 7 # 20-39, Bogotá, D. C. Colombia

CUN

FECHA DE PEDIDO

DD / MM / AAAA



APELLIDOS Y NOMBRES DEL CLIENTE O RAZÓN SOCIAL

IDENTIFICACIÓN NÚMERO D.V. NÚMERO CELULAR NÚMERO FIJO

CORREO ELECTRÓNICO

DIRECCIÓN

BARRIO

MUNICIPIO

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CONTACTO

IDENTIFICACIÓN NÚMERO D.V. NÚMERO CELULAR NÚMERO FIJO

LÍNEA TELEFÓNICA UNO - NÚMERO DE TELÉFONO

ILIMITADO CONTROL PAQ. BÁSICO FIBRA PAQ. ESTÁNDAR FIBRA IDENTIFICADOR LLAMADA E ESPERA CONTESTADOR IDEN. 2 LLAMADA CÓDIGO LOCAL L, LDN L, LDN, MÓV L, LDN, MÓV, LDI TODOS

SI PBX - EN LÍNEA NUEVA NO SI

LÍNEA TELEFÓNICA DOS - NÚMERO DE TELÉFONO

ILIMITADO CONTROL PAQ. BÁSICO FIBRA PAQ. ESTÁNDAR FIBRA IDENTIFICADOR LLAMADA E ESPERA CONTESTADOR IDEN. 2 LLAMADA CÓDIGO LOCAL L, LDN L, LDN, MÓV L, LDN, MÓV, LDI TODOS

EL PAQUETE ESTÁNDAR INCLUYE LOS SERVICIOS DEL PAQUETE BÁSICO MÁS CONEXIÓN SIN MARCAR, CONFERENCIA ENTRE TRES, LLAMADA DE RECORDACIÓN Y MARCACIÓN ABBREVIADA

INTERNET FIJO

MEGAS. LÍNEA ACTUAL NO SI NÚMERO TELÉFONO WINDOWS MAC LINUX OTRO IP FIJA 1 5 7

SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET

MCAFFEE SI LICENCIAS 3 5 10 SOPORTE A PC SI

TELEVISIÓN DIGITAL

BÁSICO HBO MAX MOVIECITY ADULTOS GOLDEN PREMIERE EXTENDIDO HBO MINI MOVIECITY MINI UFC

SERVICIOS ADICIONALES DE TELEVISIÓN DIGITAL

DECO ADICIONAL C.U. 1 2 3 4 PVR CINECLIC RET.1 HORA

EL CLIENTE podrá consultar la siguiente información en www.etb.com.co: a) Contrato, Condiciones, Políticas de los Servicios Adquiridos. b) Régimen de Protección de los Derechos de los clientes y/o usuarios. c) Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR. d) Número de la línea gratuita de atención al usuario. e) Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y reclamos. f) Alternativas de suscripción del contrato. g) Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos vigentes. h) Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes. i) Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos vigentes. j) Riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado y acciones preventivas a cargo de los usuarios. k) Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia según el tipo de servicio ofrecido. l) Indicadores de atención al suscriptor y/o usuario de los que trata el artículo 53 de la Resolución 3066 de 2011. m) Nivel de Calidad ofrecido. n) Deber de información del artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011. o) El Código Único Numérico asignado para cada seguimiento a su PQR. Notas: 1) Las tarifas aquí escritas de cotización se suministran con base en la información de estrato suministrada por el cliente, pero la tarifa definitiva es la que corresponda al estrato real fijado por Catastro. 2) Todo Usuario tiene el derecho de recibir atención a través de los siguientes canales: oficinas físicas de atención al usuario, www.etb.com.co, Facebook en ETB Soluciona, línea gratuita de atención al usuario en Bogotá 3777777 y 018000112170. 3) Por resolución las líneas nuevas se aprovisionan con Código Secreto el cual le permite bloquear las llamadas a móviles y a larga distancia. El código secreto funciona con acceso local exclusivo. 4) Para los servicios de Internet Fijo instalados en predios residenciales de estratos 1 y 2, se aplicará el subsidio otorgado por el MINTIC. El valor del subsidio varía por área geográfica y se aplicará sobre cualquier plan seleccionado. El MINTIC validará que los predios cumplan con las condiciones de elegibilidad.

NOMBRE DOCUMENTO DE IDENTIDAD FIRMA

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE BANCOS DE DATOS SOBRE EL CLIENTE. Lea cuidadosamente la siguiente cláusula y pregunte lo que no comprenda.

Yo, identificado con documento de identidad número, por medio del presente documento autorizo de manera irrevocable a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, en adelante ETB, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con ETB, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con ETB o para con los terceros quienes tienen suscrito convenios con tal propósito; b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de mis obligaciones, especialmente las de contenido patrimonial que adquiriera para con ETB o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la 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; c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las Superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin que estas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso; d) Conservar la información reportada, en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos. Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad por la cual en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo.

NOMBRE DOCUMENTO DE IDENTIDAD FIRMA

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE DE INFORMACIÓN COMERCIAL SOBRE EL CLIENTE. Lea cuidadosamente la siguiente cláusula y pregunte lo que no comprenda.

Yo, identificado con documento de identidad número, por medio del presente documento autorizo de manera irrevocable a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, en adelante ETB, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación relacionada con los fines para los que fueron entregados y compartidos con terceros con los cuales ETB tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias. Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad por la cual en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo.

NOMBRE DOCUMENTO DE IDENTIDAD FIRMA

AUTORIZACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Yo, identificado con documento de identidad número, AUTORIZO SI NO la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, a utilizar mis datos personales con la finalidad de: (i) Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, ofertas. (ii) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos. (iii) Evaluar la calidad de el (los) servicio (s). (iv) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios. (v) Participar en programas de lealtad con beneficios (vi) Realizar estudios de mercadeo sobre hábitos de consumo. (vii) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con ETB. (viii) Las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo. Para efectos de revocar o autorizar la presente autorización Ud. puede dirigirse al portal de ETB www.etb.com.co/habeasdata/

NOMBRE DOCUMENTO DE IDENTIDAD FIRMA

CANAL DE VENTA

CÉDULA DEL VENDEDOR

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - CRA. 13 No. 27 - 00 - MEZANINE - INFO@SIC.GOV.CO - TEL. 5870000. LICENCIARIO DEL SERVICIO DE TV POR SUSCRIPCIÓN. CONTRATO DE CONCESIÓN 181 DE 1999. VIGILADO Y REGULADO POR LA ANTV PRESTADOR SERVICIO DE VALOR AGREGADO Y TPBC.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.



La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB o la Empresa, mediante el presente documento y sus anexos señala las condiciones de prestación de sus servicios de comunicaciones, que a la vez constituyen la oferta por medio de la cual está dispuesta a prestar dichos servicios al CLIENTE.

El perfeccionamiento del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, y por ende, el cumplimiento de las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES estipuladas en el presente documento está sujeta a la previa valoración técnica que para la INSTALACIÓN del SERVICIO DE COMUNICACIONES efectúe ETB, en los términos del ANEXO correspondiente. Si el resultado de la validación arroja condiciones óptimas para prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES, se procederá a su INSTALACIÓN, de lo contrario, la solicitud del servicio o la aceptación de la oferta realizada por el CLIENTE será rechazada, y por ende, en tales eventos no se perfeccionará el CONTRATO. Solo si las condiciones técnicas son óptimas para prestar el SERVICIO DE COMUNICACIONES se procederá a su INSTALACIÓN y se entenderá que el CLIENTE ha aceptado las presentes condiciones, las que en adelante surtirán todos sus efectos. En todo caso, el plazo máximo para el inicio de la provisión del SERVICIO DE COMUNICACIONES contratado, no podrá ser superior a quince (15) días hábiles para los servicios de comunicaciones contados a partir de la aceptación de la presente oferta, en los términos señalados en los ANEXOS respectivos. La prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES estarán sujetos al resultado de la validación técnica de cada uno de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES individualmente considerados. En caso de requerirse adecuaciones técnicas en las instalaciones del CLIENTE, diferentes a las relacionadas con la instalación del SERVICIO DE COMUNICACIONES, los valores y condiciones aplicables a las mismas serán las establecidas en el ANEXO respectivo.

Con la firma del presente documento, el CLIENTE autoriza expresamente a ETB para recibir la información, actualizaciones, ajustes y modificaciones a través del portal de ETB www.etb.com.co y otros medios electrónicos sobre las Condiciones de Prestación de los SERVICIOS, sus modificaciones y ANEXOS, las cuales entiende, acepta y declara conocer a cabalidad, para lo cual se compromete a consultar permanentemente dicha página. Igualmente autoriza expresamente a ETB para efectuar dichas actualizaciones, ajustes y modificaciones y adicionalmente declara que entiende y acepta las "Políticas de Uso Aceptable" en adelante PUA de los SERVICIOS, las cuales se compromete a consultar en la página web www.etb.com.co cuando a ello haya lugar.

El contenido de las Condiciones de Prestación de los SERVICIOS contempla los siguientes aspectos: 1) Condiciones Generales. Se incluyen el objeto del contrato, las condiciones que lo perfeccionan, plazo de aprovisionamiento de los servicios, servicios objeto del servicio o empaquetamiento, duración del contrato, cláusula de terminación del contrato, suspensión de los servicios, condiciones especiales para servicios empaquetados, las formas y plazos de pago de los servicios, precio y aumento de tarifas, cesión del contrato, condiciones para los cambios de plan o traslados, autorización de información, impuestos, comunicaciones y referencias, impuestos, compensaciones, contenidos prohibidos, entrega de factura por medio electrónico, anexos que forman parte del contrato y responsabilidad del cliente en el uso de la información, PQRs. 2) Condiciones especiales para la prestación de servicios de voz e internet, en el cual se especifican: las condiciones para la prestación de los servicios de internet a través de redes fijas, servicios suplementarios de internet, servicios en portales, verificación y velocidad de transmisión de datos, servicios de voz a través de redes fijas, servicios suplementarios de telefonía, obligaciones de las partes, obligaciones del cliente, obligaciones de ETB, utilización del servicio, usos indebidos para telefonía e internet, definiciones y políticas de uso aceptable de los servicios asociados o suplementarios para telefonía e internet, obligaciones, prohibiciones y responsabilidades del cliente, prohibiciones, medidas que puede tomar ETB, responsabilidades por parte de los clientes de negocios; instalación, uso y ubicación de equipos en redes fijas, devolución de los equipos. 3) Condiciones especiales para la prestación del servicio de televisión por suscripción, en el cual se especifican: objeto, servicios de valor agregado de TV, opciones de contratación, condiciones para la caracterización de la oferta, responsabilidades en control de contenidos, canales públicos radiodifundidos, instalación del servicio, sujeción al ordenamiento jurídico de TV por suscripción, vigencia del contrato, facturación, valor y forma de pago del servicio, consecuencias por mora en el pago, condiciones del cambio en las tarifas, uso indebido, reglamentación respecto de daños o suspensión del servicio, no renuncia a derechos, fuerza mayor o caso fortuito, terminación unilateral por parte del cliente o por parte de ETB, información de crédito, modificaciones al contrato, cesión del contrato, condiciones de traslado, peticiones quejas y recursos (PQRs), modalidad del contrato y otras consideraciones. 4) Condiciones especiales para la prestación del servicio de internet móvil, en el cual se especifican: definición del servicio, medidas preventivas y correctivas por parte de ETB, características técnicas requeridas en los equipos del cliente, utilización del servicio, uso indebido, velocidades, cobertura, condiciones para la prestación del servicio, responsabilidades de ETB y el cliente, soporte técnico y recargas. 5) Condiciones especiales para la prestación del servicio de larga distancia, en el cual se especifican: definiciones, responsabilidades de ETB y condiciones técnicas y tarifarias de ETB y con respecto a otros proveedores locales.

Las presentes condiciones y sus ANEXOS, junto con la factura y/o documento que se expida para el cobro de los SERVICIOS contratados y de los demás valores que se incorporen en las mismas, presta mérito ejecutivo a favor de ETB. ETB podrá exigir la suscripción de un título valor para garantizar el pago de los bienes y servicios prestados, para lo cual, con la aceptación de la presente oferta el CLIENTE autoriza a ETB, para que, en los términos del artículo 622 del Código de Comercio, diligencie en cualquier tiempo y sin necesidad de previo aviso, todos los espacios en blanco de dicho instrumento, de conformidad con las siguientes instrucciones: 1) Consignar el total de las sumas que resulte a deber en desarrollo de las presentes condiciones, sus ANEXOS, en especial los valores a pagar por retiro anticipado en virtud de la aplicación de la cláusula de permanencia mínima, los bienes, servicios y FACTURA (S), documentos de cobro vencidas(os) y no pagadas(os). 2) Incluir la suma de dinero que corresponda a los intereses moratorios causados y no pagados sobre la suma de que trata el punto anterior, liquidados a la tasa que se haya pactado o a la tasa moratoria máxima legalmente permitida, siendo viable también el cobro de intereses sobre dicha suma, en los casos previstos en el artículo 886 del Código de Comercio y demás casos autorizados legalmente. 3) Incorporar la suma de dinero que corresponda a la sumatoria del impuesto de timbre causado por el otorgamiento, diligenciamiento y utilización de dicho instrumento, gastos de cobranza, honorarios del abogado que para el cobro judicial o extrajudicial tenga establecidos ETB de manera general y a los cuales se acoge el CLIENTE. Los espacios en blanco podrán ser diligenciados por ETB cuando el CLIENTE incurra en una o varias de las situaciones que a continuación se describen: a) si dejare de pagar los bienes, servicios, FACTURA(S) o documentos de cobro, en los plazos establecidos como fecha límite; b) si incumple con alguna de las obligaciones previstas en el presente documento o sus ANEXOS; c) si el CLIENTE es embargado, la fecha de vencimiento del título valor será la de su diligenciamiento.