



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 SOLICITUD

DD / MM / AAAA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL CLIENTE O RAZÓN SOCIAL

IDENTIFICACIÓN NÚMERO D.V. NÚMERO CELULAR NÚMERO TELEFÓNICO FIJO

CC NIT CE RUT

CORREO ELECTRÓNICO

DIRECCIÓN DE DOMICILIO ACTIVIDAD ECONOMICA

ESTRATO BARRIO DOMICILIO MUNICIPIO DOMICILIO

DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN MUNICIPIO INSTALACIÓN

ESTRATO BARRIO DE INSTALACIÓN ACTIVIDAD ECONOMICA

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CONTACTO

IDENTIFICACIÓN NÚMERO IDENTIFICACIÓN CONTACTO D.V. NÚMERO CELULAR NÚMERO TELEFÓNICO FIJO

CC NIT CE RUT

LÍNEA TELEFÓNICA UNO PBX EN LÍNEA NUEVA NÚMERO DE TELÉFONO LÍNEA TELEFÓNICA DOS
ILIMITADO IDENTIFICADOR \$ 4.524 LLAM. ESPERA \$1.392
CONTROLS IDENTIFICADOR 2 LLAMADA CONTESTADOR
PAQ. BÁSICO FIBRA \$1.000 PAQ. ESTÁNDAR FIBRA \$1.000
NÚMERO TELÉFONO INSTALADO L, LDN L, LDN, MOV L, LD, MÓV

INTERNET FIJO VEL BAJ. M. LÍNEA ACTUAL NÚMERO TELÉFONO
INTERNET FIJO VEL SUB. M. NUEVO PLAN LÍNEA TELEFÓNICA
WIN MAC LINUX OTRO IP FIJA CANT. ADICIONALES
McAfee PROTECCIÓN TOTAL \$6.980 SOPORTE A PC \$4.600
PAQUETE BÁSICO FIBRA
PAQUETE ESTÁNDAR FIBRA

TELEVISIÓN DIGITAL SERVICIOS ADICIONALES DE TELEVISIÓN DIGITAL
BÁSICO HBO MAX MOVIECITY ADULTOS GOLDEN PREMIERE
EXTENDIDO HBO MINI MOVIECITY MINI UFC
DECO ADICIONAL \$35.000 C.U.
PVR \$15.000 OTROS \$

INTERNET MÓVIL MODEM PLAN GB VALOR ÚNICO CUPO \$

PROMOCIÓN NOMBRE PROMOCIÓN VIGENCIA OFRECIMIENTO HASTA
VIGENCIA DURACIÓN PROMOCIÓN MESES PERMANENCIA MÍNIMA CC ASESOR:

NOTA: LOS CARGOS FIJOS SE FACTURAN MENSUAL - PAGO A TRAVÉS DE LA FACTURA TARIFAS-RENTA MES-IVA INCLUIDO - VER AENEXO No1

OBSERVACIONES

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 suscriptores 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 corresponde 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. Para consultar el uso del código secreto ingresar a www.etb.com.co/codigo-secreto/ 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. 5) La fecha de instalación hace referencia a la posible fecha de instalación del servicio, representa una aproximación, el plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. 6) EL CLIENTE autoriza el envío de la información especificada en los numerales del a) al i) vía correo electrónico. 7) ETB dará respuesta verbal o escrita a esta solicitud en un término no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la firma de este formato por parte de EL CLIENTE. Acepto:

NOMBRE DOCUMENTO DE IDENTIDAD FIRMA

AUTORIZACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Yo, identificado con documento de identidad No, AUTORIZO a 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 o los servicios. (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

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES 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 adquiera 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. Acepto:

NOMBRE DOCUMENTO DE IDENTIDAD FIRMA

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. VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - CRA. 13 No. 27 - 00 - MEZANINE - INFO@SIC.GOV.CO - TEL. 5870000

**ANEXO No.1 TARIFAS BOGOTÁ FIBRA ÓPTICA
TARIFAS DUO LÍNEA TELEFÓNICA ILIMITADA MÁS INTERNET**



TARIFAS SUPERCOMBO LÍNEA TELEFÓNICA ILIMITADA MÁS BANDA ANCHA

PLAN BANDA ANCHA	ESTRATO 1		ESTRATO 2		ESTRATO 3		ESTRATO 4		ESTRATO 5 Y 6		NEGOCIOS	
	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí
20M/10M	\$ 83.233		\$ 83.210		\$ 94.600		\$105.000		\$110.000		\$119.990	
30M/15M	NA		NA		NA		NA		NA		\$137.700	

TARIFAS SUPERCOMBO LÍNEA TELEFÓNICA ILIMITADA, BANDA ANCHA MÁS TELEVISIÓN

PLAN	ESTRATO 1		ESTRATO 2		ESTRATO 3		ESTRATO 4		ESTRATO 5 Y 6		NEGOCIOS	
	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí
30M/15M	\$ 170.750		\$ 170.633		\$ 181.972		\$ 193.039		\$197.777		\$197.777	

TARIFA PLENA TELEVISIÓN

PLAN	ESTRATO 1		ESTRATO 2		ESTRATO 3		ESTRATO 4		ESTRATO 5 Y 6		NEGOCIOS	
	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí	Cargo fijo mensual	Marque aquí
TELEVISIÓN	\$ 120.000		\$ 120.000		\$ 140.000		\$ 140.000		\$ 160.000		\$ 160.000	

Tarifas IVA Incluido. Tarifas por estrato válidas para Bogotá. Tarifas válidas para compras realizadas hasta el 31 de mayo de 2014. Para todos los Supercombos el plan de Línea Telefónica es Ilimitado. Las tarifas del plan Ilimitado de Línea Telefónica para estratos 1 y 2 no tienen IVA e incluyen subsidio. Las tarifas de Banda Ancha de estratos 1, 2 y 3 no les aplica IVA (Ley 1607 de 2012). Las tarifas de Banda Ancha en estratos 1 y 2 incluyen subsidios, el valor del subsidio correspondiente a Bogotá es de \$4.300 pesos mensuales después de descuentos (Resoluciones 1363, 1703 y 2755 de 2012). El cargo de conexión para línea telefónica e Internet es cero pesos (\$0 Pesos) si el cliente firma cláusula de permanencia de un año. Los valores asociados a la cláusula de permanencia mínima dependen del cargo de conexión y/o tarifas especiales de cada producto. Consulta términos, condiciones y restricciones de nuestros productos en www.etb.com.co.

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

El presente contrato lo suscriben ETB S.A ESP concesionario del servicio de televisión por suscripción quien presta el servicio y la persona natural o jurídica que lo suscribe, y en adelante se denominará EL SUSCRIPTOR.

PRIMERA. OBJETO. El servicio de televisión por suscripción que presta ETB comprende, los servicios seleccionados por EL SUSCRIPTOR al momento de la celebración del contrato, así como aquellos que posteriormente solicite. **PARÁGRAFO PRIMERO.** EL SUSCRIPTOR podrá consultar la información completa de la programación en la página www.etb.com.co. **PARAGRAFO SEGUNDO.** Las opciones de contratación que ofrece ETB deben entenderse como Ofertas Generales no caracterizadas por ningún canal o canales específicos y/o por un determinado género de canales. Por lo anterior, EL SUSCRIPTOR expresamente autoriza a ETB para que, por razones de orden técnico o comercial, suprima, amplíe o modifique los canales que componen la programación del servicio que recibe EL SUSCRIPTOR, sin que por ello pueda EL SUSCRIPTOR dar por terminado este contrato por causas imputables a ETB. **PARÁGRAFO TERCERO.** EL SUSCRIPTOR recibirá gratuitamente los canales públicos radiodifundidos que se sintonicen en VHF, UHF o vía satélite en el área en donde se reciba el servicio. Al momento de la instalación EL SUSCRIPTOR contará con asistencia gratuita in situ para el recibo de las señales indicadas. Posteriormente esta asistencia gratuita se suministrará telefónicamente o por cualquier medio eficaz que determine ETB.

SEGUNDA. MODALIDAD DEL CONTRATO. El presente contrato podrá celebrarse bajo dos (2) modalidades, a saber: a- con permanencia mínima ó, b- sin permanencia mínima. En caso de lo primero (con permanencia mínima) EL SUSCRIPTOR deberá suscribir el respectivo Anexo y recibirá un beneficio económico que se compensa con el término de permanencia, por lo cual deberá pagar una sanción contemplada en el mencionado Anexo, si se retira del servicio antes del vencimiento de dicha permanencia; en el segundo caso puede retirarse del servicio en los términos del presente contrato.

TERCERA. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ETB iniciará la prestación del servicio dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato, salvo que se presenten eventos no imputables a ETB que retarden la instalación, tales como necesidad de realizar obras civiles, demora en el otorgamiento de la autorización por parte de la administración de la copropiedad, etc. En caso de que el servicio no inicie dentro del término aquí establecido, por razones imputables a ETB, ésta reconocerá como compensación a EL SUSCRIPTOR 1 día de servicio gratis por cada día de retardo en el inicio de la prestación del mismo. En caso de incumplimiento del plazo para la instalación, EL SUSCRIPTOR podrá de manera verbal o escrita optar entre solicitar la restitución del dinero pagado por concepto de instalación o por acordar un nuevo plazo para el cumplimiento. Si opta por no continuar con el servicio, la compensación será reconocida en dinero, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la manifestación recibida de parte de EL SUSCRIPTOR.

CUARTA. PERMANENCIA MINIMA. El presente contrato, contiene un anexo en el cual se encuentra la cláusula de permanencia mínima y EL SUSCRIPTOR que opte por el Plan con permanencia mínima, deberá suscribirla, así como la sanción por retiro anticipado. Este término se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año, salvo que una de las partes manifieste a la otra su intención de modificar el plazo o dar por terminado el contrato. Cuando EL SUSCRIPTOR decida terminar el contrato ETB suspenderá el servicio al vencimiento del período de facturación en que se encuentra, si EL SUSCRIPTOR del servicio de televisión manifiesta su intención con una antelación mínima de diez (10) días a la fecha de corte de la facturación, en caso contrario el servicio se suspenderá al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión de EL SUSCRIPTOR.

QUINTA. FACTURACION Y PAGO DEL SERVICIO. EL SUSCRIPTOR pagará a ETB mensualmente, por los servicios prestados, las tarifas vigentes a la fecha en la cual debe realizar el pago y los impuestos aplicables. EL SUSCRIPTOR tiene el derecho a recibir una factura de los servicios y es el único responsable por el pago del precio de los servicios a él prestados por ETB, quedando obligado a ello desde el momento en que ocurra la conexión del servicio. ETB se obliga a enviar mensualmente, a la dirección suministrada por EL SUSCRIPTOR, que éste deberá mantener actualizada, una factura en la que se indicará el valor del servicio utilizado por éste durante el período correspondiente. La entrega se realizará al menos 8 días antes de la fecha de vencimiento para el pago oportuno. Si el día 20 de cada mes EL SUSCRIPTOR no ha recibido la correspondiente factura, deberá comunicarlo a ETB para efectos de fijar una nueva fecha de pago. En caso de que esté en desacuerdo con el valor o los conceptos facturados, deberá comunicarlo a ETB antes del día del vencimiento del plazo para el pago oportuno. Cuando EL SUSCRIPTOR presente una petición, queja o reclamo, sobre la facturación, podrá realizar el pago parcial sobre lo no objetado, pago que se recibirá en los centros de servicio autorizados únicamente por parte de ETB. Las partes aceptan como fuente definitiva para establecer el uso de los servicios a él prestados, los registros técnicos de ETB. EL SUSCRIPTOR entiende y acepta que el pago deberá hacerse antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados y por un medio de pago autorizado. La circunstancia de no recibir oportunamente la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar; sin embargo, los intereses de mora se cobrarán a partir del recibo de la factura. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Los consumos bajo la modalidad pague por ver (PPV), VOD o servicios interactivos se relacionarán individualizados y con indicación de la fecha y hora en que se sucedieron. Teniendo en cuenta las características técnicas de los servicios de Pague Por Ver (PPV), VOD y/o servicios interactivos, éstos podrán ser facturados hasta seis (6) meses después de su utilización, condición que conoce y acepta EL SUSCRIPTOR. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** Los valores que pague EL SUSCRIPTOR por concepto de instalación del servicio no serán reembolsables, salvo en el evento de que por razones de orden técnico no puedan efectuarse las instalaciones requeridas, y en el evento consagrado en la cláusula segunda del presente contrato, cuando las instalaciones no se realicen dentro del término establecido por ETB. **PARÁGRAFO TERCERO.** En los casos en que EL SUSCRIPTOR realice el pago del servicio de varios meses en forma anticipada (en adelante "prepagó") y en virtud de este prepago ETB ofrezca prestar el servicio durante un determinado período en forma gratuita, o a un menor valor mensual en relación con la tarifa vigente y, EL SUSCRIPTOR decida terminar el presente contrato o ETB lo termine en forma unilateral por incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL SUSCRIPTOR antes de que se agote el prepago realizado, ETB re-liquidará el valor de éste conforme a las siguientes reglas: 1. Cada mes o período proporcional disfrutado por EL SUSCRIPTOR se liquidará con la tarifa plena mensual vigente para el respectivo servicio. 2. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR pierde el beneficio del período de servicio sin costo o de la disminución de la tarifa mensual. 3. El valor a abonar a EL SUSCRIPTOR será el que resulte de la diferencia entre el valor del prepago cancelado por EL SUSCRIPTOR y el valor de los servicios disfrutados por EL SUSCRIPTOR, calculados con las tarifas plenas vigentes. **PARAGRAFO CUARTO.** Cuando EL SUSCRIPTOR O USUARIO no esté de acuerdo con el valor facturado, deberá presentar reclamo antes del vencimiento de la fecha de pago para corregir los errores que se presenten en la facturación. Si ETB mantiene el valor inicialmente facturado, responderá por escrito explicando las razones por las cuales mantiene el valor. La presentación del reclamo no exime a EL SUSCRIPTOR de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto de reclamo o queja. Sin perjuicio de lo anterior, EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá proceder a cancelar el monto de la factura y presentar el reclamo con posterioridad dentro del periodo de facturación inmediatamente siguiente.

SEXTA. SUSPENSION Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. ETB suspenderá la prestación del servicio por incumplimiento de sus obligaciones dentro del plazo previsto para ello y especialmente por no hacer el pago de los servicios antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, sin necesidad de reconvención privada o judicial. En caso de mora en el pago, EL SUSCRIPTOR reconocerá y pagará a ETB intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluta a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación de EL SUSCRIPTOR de cancelar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado por la ejecución de este contrato, así como las multas a que hubiere lugar, los costos de la cobranza judicial o extrajudicial y la indemnización de los perjuicios que se causen. Adicionalmente, si EL SUSCRIPTOR incurriere en mora en el pago del precio de los servicios a él prestados por ETB, ésta podrá, a partir de la mora de la segunda factura, suspender total o parcialmente el servicio o dar por terminado unilateralmente este contrato, sin necesidad de notificación o reconvención judicial. El original del presente documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles, las obligaciones y prestaciones mutuas contenidas en él. En consecuencia, las partes acuerdan, en forma expresa, que la copia original autógrafa del mismo junto con las facturas enviadas a EL SUSCRIPTOR constituirá título ejecutivo suficiente para que ETB exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo de aquél. **PARÁGRAFO.** Si el servicio es suspendido por ETB por causas imputables a EL SUSCRIPTOR, éste deberá pagarle a aquélla el valor de reconexión vigente a la fecha para que su servicio sea nuevamente habilitado, siempre que ETB no haya decidido dar por terminado el contrato. La reconexión se realizará por ETB dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que EL SUSCRIPTOR cancele el valor adeudado que originó la suspensión. ETB dejará constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

SÉPTIMA. TARIFAS. En el Anexo No. 1 TARIFAS BOGOTÁ FIBRA ÓPTICA se incluyen las tarifas aplicables tanto para el plan con permanencia mínima, como para el plan sin permanencia mínima. **PARAGRAFO. MODIFICACION DE TARIFAS.** ETB revisará al final de cada año las tarifas de los servicios por ella prestados, y podrá en dicha fecha modificarlas para el siguiente año. Si ETB decide incrementar las tarifas el aumento será máximo de 30%, salvo que el porcentaje de la devaluación acumulada de los últimos doce (12) meses sea mayor, caso en el cual, el incremento máximo será igual a dicho índice. Tales modificaciones serán notificadas a EL SUSCRIPTOR antes de que entren en vigencia. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Lo anteriormente dispuesto no aplicará durante la vigencia del periodo de permanencia mínima. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** ETB mantendrá registradas ante la Autoridad Nacional de Televisión ANTV las tarifas máximas que cobra por los servicios objeto del presente contrato.

OCTAVA. EQUIPOS. Los equipos entregados a EL SUSCRIPTOR para la prestación de los servicios objeto del presente contrato son de propiedad exclusiva de ETB y se entregan a título de comodato y/o arrendamiento, los Decos que van incluidos en la oferta se entregan en comodato y los Decos adicionales a los incluidos en la oferta se entregan en arriendo. EL SUSCRIPTOR será responsable del uso adecuado y de la custodia de tales equipos y responderá hasta la culpa leve, por su daño, destrucción o pérdida. EL SUSCRIPTOR procederá a devolver los equipos inmediatamente a ETB sin necesidad de requerimiento alguno por parte de ésta. El retardo en el cumplimiento de esta obligación causará a cargo de EL SUSCRIPTOR y a favor de ETB una multa equivalente a 15 SMLDV, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar. **PARÁGRAFO. PROHIBICIÓN DE USO INDEBIDO.** EL SUSCRIPTOR no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros puntos distintos a los contratados. En el caso de violarse esta prohibición, EL SUSCRIPTOR deberá pagar a título de cláusula penal el doble del valor de los servicios utilizados indebidamente por el número de meses que se haya presentado el uso indebido. Lo anterior sin perjuicio de que ETB pueda exigir los demás perjuicios causados y de la responsabilidad penal de EL SUSCRIPTOR por la ejecución de las conductas indebidas.

NOVENA. REPARACION DE DAÑOS Y COMPENSACION POR LA INTERRUPCION DEL SERVICIO. En caso de daños o interrupción de la señal por cualquier causa ETB se tomará un plazo hasta de cinco (5) días hábiles para prestar asistencia técnica y reparar las fallas que se presenten. Si el servicio ha sido interrumpido por causas ajenas al suscriptor, excluyendo la fuerza mayor y el caso fortuito, durante dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, ETB ajustará la factura del SUSCRIPTOR deduciendo el valor de los servicios no prestados efectivamente, siempre y cuando EL SUSCRIPTOR notifique a ETB sobre tal situación. Cuando técnicamente no sea posible contar con reportes internos que permitan establecer la hora de inicio de la interrupción ETB será responsable por fallas o suspensión del servicio que no se ocasionen por fallas técnicas y/o hechos o actos de terceros. Cuando la interrupción supere el límite indicado, ETB no cobrará el servicio no prestado efectivamente, siempre y cuando EL SUSCRIPTOR notifique a ETB sobre tal situación. ETB sólo responderá por los daños y perjuicios que ocasione por su dolo o culpa grave. Las visitas técnicas tendrán costo cuando la falla se origine de la red interna del suscriptor. **PARAGRAFO.** ETB no cobrará reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor y dejará constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

DÉCIMA. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO ETB informará previamente a EL SUSCRIPTOR con una antelación mínima de diez (10) días el reporte a centrales de riesgo o a entidades que manejen o administren bases de datos, y el consentimiento de EL SUSCRIPTOR para hacer el reporte se entiende otorgado con la firma del presente contrato. En el aviso ETB señalará expresamente la obligación en mora, el monto y el fundamento de la misma.

DÉCIMA PRIMERA. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. En caso de fuerza mayor o caso fortuito ETB podrá suspender la prestación del servicio o terminar el contrato, según la naturaleza de las causas que lo generen, sin que por ello quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna.

DÉCIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN UNILATERAL. A. POR PARTE DEL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el presente contrato: 1. Dando un preaviso a ETB de 30 días hábiles, antes del vencimiento de la vigencia inicial o sus prórrogas anuales sin penalización alguna, a menos que se haya pactado cláusula de permanencia mínima allegando el pago de la última factura del mes en curso generada. 2. Cuando ETB introduzca cambios en la parrilla de programación que impliquen el cambio de la oferta caracterizada, cuando el suscriptor la ha hecho expresa y escrita desde la contratación del servicio. 3. Cuando EL SUSCRIPTOR deba realizar un traslado de las instalaciones a un lugar en donde ETB no tiene las posibilidades técnicas de prestar el servicio. En este caso, será exigible el cobro de la multa cuando se demuestre que no se produjo efectivamente el traslado o que en el lugar del traslado si es posible continuar con la prestación del servicio B. POR PARTE DE ETB podrá dar por terminado el presente contrato sin requerimiento privado o judicial y sin necesidad de declaración judicial, exigiendo las prestaciones a que hubiere lugar y sin que por ello quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna por el incumplimiento por parte de EL SUSCRIPTOR de cualquiera de las obligaciones a su cargo en virtud del presente y especialmente por las siguientes causales: a- El no pago oportuno de la factura, por 2 o más periodos; b.- Cuando EL SUSCRIPTOR haya suministrado datos falsos que puedan producir a ETB o a terceros, daños o perjuicios; c.- Cuando los equipos o instalaciones de EL SUSCRIPTOR, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio o causar perjuicios a la red a través de la cual se prestan los servicios o a la red de otros operadores de telecomunicaciones y EL SUSCRIPTOR no atienda rápidamente las recomendaciones, que para corregir la situación le haga ETB. d- Cuando el SUSCRIPTOR haya incumplido el parágrafo de la cláusula octava del presente contrato, que hace referencia a la prohibición de uso indebido.

DÉCIMA TERCERA. INFORMACIÓN DE CRÉDITO. EL SUSCRIPTOR, expresa e irrevocablemente autoriza a ETB para que ésta obtenga, en cualquier tiempo, directamente o a través de otra persona y de cualquier fuente que considere pertinentes, las informaciones y referencias relativas a su persona, sus nombres y apellidos o razón social si fuera el caso y documento(s) de identificación, a su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) o de ahorros bancaria(s) o de otras entidades financiera(s), tarjeta(s) de crédito, y en general al cumplimiento de sus créditos y obligaciones. De igual manera, EL SUSCRIPTOR expresa e irrevocablemente autoriza a ETB o a quien éste contrate para que realice gestiones de cartera para que en caso de incumplimiento de las obligaciones 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.

DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO. Las modificaciones o adiciones al presente contrato serán hechas exclusivamente por acuerdo escrito entre las partes en caso de que EL SUSCRIPTOR no acepte la propuesta y por razones técnicas no se pueda continuar prestando el servicio en las condiciones originales se entenderá terminado el contrato a partir del vencimiento del siguiente corte de facturación. En caso de encontrarse vigente la cláusula de permanencia mínima, si ETB demuestra que no se produjo efectivamente el traslado de vivienda, o que en el nuevo lugar de residencia si es posible continuar con la prestación del servicio, habrá lugar a exigir las compensaciones previstas en el Anexo de permanencia por incumplimiento de la cláusula de permanencia mínima.

DÉCIMA QUINTA. CESIÓN DEL CONTRATO. EL SUSCRIPTOR sólo podrá ceder el presente contrato y los derechos y obligaciones que éste genera, con la aprobación previa y por escrito de ETB. Para el otorgamiento de autorización el cesionario deberá cumplir con las condiciones comerciales, técnicas y crediticias que ETB exige para cualquier suscriptor nuevo. En caso de que se cedan sin esta autorización, el presente contrato se considerará resuelto de pleno derecho, sin necesidad de notificación alguna por parte de ETB a EL SUSCRIPTOR y en consecuencia, ETB podrá suspender el servicio y reclamar los daños y perjuicios que se le hubieren ocasionado.

DÉCIMA SEXTA. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. EL SUSCRIPTOR o el usuario de los servicios tiene derecho a presentar ante ETB peticiones, quejas y reclamos (en adelante "PQR's") relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas. Las PQR's no requieren presentación personal y si se realizan a través de mandatario no se requiere que este sea abogado titulado. Para el efecto se deberá informar el nombre completo del solicitante, su identificación, la dirección que tiene registrada en ETB, el objeto de la actuación, las razones en las que se apoya y la relación de documentos que se acompañan. La dirección a donde EL SUSCRIPTOR puede presentar las PQRs, se encuentra en el Anexo No 4 al presente contrato, así como el número telefónico del call center, el fax y el correo electrónico al cual EL SUSCRIPTOR o usuario puede dirigir sus consultas y PQR's. ETB dará respuesta a las PQR's dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. ETB cuenta con un sistema de asignación de código único para que toda PQR que se presente, por cualquier medio, con el fin de hacer seguimiento al estado de las mismas. De las respuestas dadas se dejará constancia en un registro, incluso de las solicitudes verbales.

DÉCIMA SEPTIMA. VIGENCIA DEL CONTRATO. El término durante el cual se prestará a EL SUSCRIPTOR el servicio contratado, será de un (1) año contado a partir de la suscripción del presente contrato. Este término se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de un (1) año, salvo que una de las partes manifieste a la otra su intención de modificar el plazo o dar por terminado el contrato. Cuando EL SUSCRIPTOR manifieste su deseo de terminar este contrato debe dar un aviso previo a ETB. Si el aviso se da con una antelación inferior de cinco (5) días hábiles de antelación al corte de facturación y no sea posible la interrupción antes de la terminación del periodo, ETB podrá proceder al corte del servicio del siguiente periodo de facturación que se conoció la decisión sin que la facturación en éste periodo exceda el periodo facturable. La terminación del servicio se produce sin perjuicio de los derechos de ETB para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y de las sanciones establecidas en el presente contrato. ETB comunicará a EL SUSCRIPTOR el valor de las obligaciones pendientes y el término para hacer efectivo el pago el cual no excederá de 5 días **PARAGRAFO 1.** En caso de que ETB consienta en la suspensión del servicio durante un periodo de tiempo, el plazo inicial de permanencia se entenderá interrumpido y sólo volverá a contarse en el momento en que el servicio sea reanudado. Vencido el periodo autorizado por ETB para la suspensión, ésta podrá activar nuevamente el servicio.