

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y MEDIA COMMERCE S A S, por el que pagará mínimo mensualmente \$_____. Este contrato tendrá vigencia de ___ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y atómicamente por un plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía fija Internet fijo Televisión

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día - -

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfonos de contacto _____ / _____

Dirección Servicio _____ Estrato _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

El servicio de Internet fijo ofrecido obedece a una iniciativa pública financiada por el Ministerio TIC e implementada por el operador MEDIA COMMERCE S A S.

1) La comercialización del servicio deberá dirigirse a hogares de estratos 1 y 2, beneficiarios inscritos en SISBEN IV; y a los beneficiarios de la ley 1699 de 2013.

2) El usuario que se beneficie del proyecto debe suministrar declaración juramentada de que es un nuevo usuario, es decir que él y los miembros de su núcleo familiar que residen en el mismo predio para el que se requiere la conexión, no han contado con la prestación del servicio de Internet fijo, al menos durante los seis meses anteriores a la suscripción.

3) Las tarifas sociales establecidas para el pago mensual del servicio de Internet, según las condiciones técnicas y financieras establecidas en el proyecto, corresponden a \$8.613 pesos para estrato 1 y \$19.074 pesos para estrato 2 y para el caso de los inscritos al SISBEN IV y beneficiarios de la Ley 1699 de 2013 deberán oscilar en el rango señalado para los estratos 1 y 2, por una velocidad de Internet 5 Mbps en Downlink y 1Mbps en Uplink,.

Usuario Beneficiado perteneciente a:

Estrato 1

Estrato 2

SISBEN IV

Beneficiarios de la Ley 1699 de 2013

En caso de ser SISBEN IV la tarifa será: _____

En caso de ser beneficiario de la Ley 1699 de 2013 la tarifa será: _____

Las tarifas podrán ajustarse anualmente al incremento del IPC.

La disponibilidad de los servicios y aplicaciones incluidas en los planes está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente.

EQUIPOS ENTREGADOS

Valor total _____

* Espacio diligenciado por el usuario

Nº00001

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
- 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.

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.operador.com/indicadores de calidad.

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. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

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

SUSPENSIÓN

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

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ___ de cada mes). 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.

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.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, 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 paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, en 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

FIRMA

CC/CE

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios 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 los servicios de telefonía y/o 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 enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima Fecha de finalización de la permanencia	●-●-● ●-●-●
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes	

Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$	\$	\$	\$	\$	\$

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.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada por de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

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. Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

EQUIPOS

Los equipos necesarios para la prestación del servicio se entregarán por parte de MEDIA COMMERCE S A S al CLIENTE, en calidad de comodato precario. Bajo las siguientes condiciones:

A) Reconocer en todo momento la calidad de propietario que tiene MEDIA COMMERCE S A S sobre los Equipos y responder por la integridad de estos, salvo el deterioro natural y eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

B) Mantener los Equipos únicamente en el sitio de instalación definido por MEDIA COMMERCE S A S, en la dirección que se establezca en el Acta de Entrega.

C) No remover, modificar manipular, conectar, sustituir, interferir ni operar modificación alguna sobre los Equipos, incluyendo las leyendas que indiquen la propiedad por parte de MEDIA COMMERCE S A S.

D) Evitar que los Equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente al autorizado por MEDIA COMMERCE S A S.

E) Permitir a MEDIA COMMERCE S A S la inspección física y la prueba remota de los Equipos.

F) Informar a MEDIA COMMERCE S A S, tan pronto tenga conocimiento de los daños o pérdidas parciales o totales de los Equipos, así como de las circunstancias que amenacen la seguridad jurídica o material de estos.

G) Realizar todas las gestiones que estén a su alcance para evitar que los Equipos sean involucrados en procesos judiciales que se adelanten en contra suya.

H) El CLIENTE será responsable de toda pérdida, daño, retención ilegal o deterioro causado a los Equipos, salvo el deterioro natural o eventos de fuerza mayor, caso fortuito, y en consecuencia estará obligado a pagar el valor del equipo a MEDIA COMMERCE S A S.

I) El CLIENTE es el único responsable de la utilización de los equipos.

PARAGRAFO: MEDIA COMMERCE S A S podrá cancelar el servicio contratado por el cliente, sin el pago de penalidad alguna, cuando se presenten imposibilidad técnica en la prestación de este.

Nota 1: Usted está siendo beneficiario del aporte que realiza el Ministerio TIC, en el marco del **PROYECTO DE INCENTIVOS AL FORTALECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA LOCAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO**, por el cual el GOBIERNO NACIONAL ha destinado recursos para la financiación del despliegue de redes de última milla.

Nota 2: Con la firma de este contrato se autoriza el manejo de datos personales conforme con los términos expuestos en el anexo 1.

Nota 3: Si se va a dar aplicación a la cláusula de cesión de contrato el nuevo beneficiario deberá cumplir con los requisitos establecidos para ser beneficiario del proyecto.

Para el presente contrato no aplica cláusula de permanencia mínima.

Nota 4: El usuario del servicio a internet deberá de conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, abstenerse de alojar en su propio sitio de Internet, imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

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; combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; 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., so pena de efectuar la devolución de las sumas pagadas por éste y la devolución del equipo si a ello hubiera lugar.

aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

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

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por MEDIA COMMERCE S A S de lo siguiente:

1. La MEDIA COMMERCE S A S actuará como responsable del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales la MEDIA COMMERCE S A S disponible en SGC en página <http://www.hogaresmc.net.co/>
2. Es de carácter facultativo o voluntario responder preguntas que versen sobre Datos Sensibles o sobre menores de edad.
3. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.
4. Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales dispuestos por el MEDIA COMMERCE S A S y observando la Política de Tratamiento de Datos Personales del MEDIA COMMERCE S A S.
5. Mediante la página web de la entidad <http://www.hogaresmc.net.co/>, podré radicar cualquier tipo de requerimiento relacionado con el tratamiento de mis datos personales.
6. La MEDIA COMMERCE S A S garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservará el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web.
7. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la MEDIA COMMERCE S A S para tratar mis datos personales y tomar mi huella de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales para los fines relacionados con su objeto y en especial para fines legales, contractuales, misionales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales la MEDIA COMMERCE S A S.
8. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Se firma en la ciudad de _____, a los ____ días del mes de ____ del año ____.

Firma: _____

Nombre: _____

Identificación: _____