

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES CONEXIONES DIGITALES

CLÁUSULA 1: PARTES DEL CONTRATO: Son partes del presente Contrato, AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA SAS, con Nit No. 900.548.102-0, con domicilio en la Carrera 9 A No. 99-02, oficina 1001, Edificio CitiBank, Bogotá D.C. (Colombia), conmutador: 4894555 y página web www.total-play.co, quien en adelante se denominará "ACC" y el SUSCRIPUTOR, cuyos datos son los que aparecen registrados en el formato de solicitud de servicios suscrito por el SUSCRIPUTOR. **CLÁUSULA 2. OBJETO:** El objeto del presente Contrato consiste en establecer las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que regirán la prestación del (los) servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información, prestados por ACC de acuerdo con las condiciones establecidas en sus títulos habilitantes al SUSCRIPUTOR a cambio de una contraprestación económica. Igualmente, a través del presente contrato, ACC podrá ofrecer al SUSCRIPUTOR servicios empaquetados de telecomunicaciones. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El SUSCRIPUTOR tiene derecho a elegir el medio a través del cual desea recibir copia del presente Contrato, es decir, de manera física o electrónica. En caso que el SUSCRIPUTOR elija que sea por medio electrónico, de todas formas tendrá el derecho a solicitar en cualquier momento, la entrega de la copia impresa, por una sola vez durante la vigencia del contrato. **CLÁUSULA 3. SERVICIOS CONTRATADOS Y PRECIO:** Los servicios que prestará ACC al SUSCRIPUTOR serán definidos en el presente Formato de Solicitud de Servicios suscritos por El SUSCRIPUTOR en los cuales acepta los términos y condiciones de prestación de los mismos. El SUSCRIPUTOR pagará como contraprestación a ACC las tarifas vigentes de los servicios prestados, las cuales pueden ser consultadas en la página web www.total-play.co, los conceptos facturados por anticipado como el cargo fijo y de los demás servicios que sean cobrados, trasladados o facturados a ACC por los proveedores de otros servicios, antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados, en un período de tiempo máximo de 2 meses. **PARÁGRAFO PRIMERO: VALOR DE REPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE ACC EN CASO DE DAÑO TOTAL.** En caso de presentarse un daño total de los equipos que sean propiedad de ACC y cuyas causas resulten imputables al SUSCRIPUTOR, éste deberá pagar a ACC, el valor de reposición vigente de tales equipos al momento su entrega. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de que se presente un daño total en los equipos de propiedad de ACC cuando el SUSCRIPUTOR no haya cumplido con el término de permanencia mínima, y dichos daños no resulten imputables a las Partes, ACC entregará un nuevo equipo al SUSCRIPUTOR, pero en dicho caso, el término de permanencia mínima se volverá a contar desde el momento en que ACC haga efectiva la entrega del nuevo equipo. **PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de que el SUSCRIPUTOR beneficiario del programa de CONEXIONES DIGITALES del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quiera dar por terminado el contrato de suscripción, éste deberá devolver los equipos propiedad de ACC en el lugar que se indique para su recibo. **CLÁUSULA 4. FORMA DE PAGO:** ACC enviará la factura a la dirección física o electrónica registrada por el SUSCRIPUTOR, según sea el caso, dentro de los cinco (5) primeros días de cada corte por ciclo de facturación y el SUSCRIPUTOR deberá cancelarla en la fecha que se establezca en la factura de pago antes de la fecha límite de pago. El no pago de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio, dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de la misma, y se generará la causación de mora por el no pago del (los) servicio(s) prestados. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La factura incluirá únicamente los valores que estén relacionados con la prestación del (los) servicio(s), o los conceptos expresamente autorizados por la Ley o convenidos con el SUSCRIPUTOR. Los cargos por servicios suplementarios se incluirán en forma separada. ACC informará al SUSCRIPUTOR de forma clara y expresa en la factura de cobro, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicios que se cobran como servicios suplementarios. Asimismo, incluirá los valores adeudados e intereses causados, advirtiéndole el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra. El SUSCRIPUTOR tiene derecho a elegir el medio a través del cual desea recibir la factura, es decir, de manera física o electrónica. En caso que el SUSCRIPUTOR elija que sea por medio electrónico, de todas formas tendrá el derecho a solicitar en cualquier momento, la entrega de la copia impresa, por una sola vez durante cada período de facturación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso que el SUSCRIPUTOR presente una reclamación en relación con el monto facturado, antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. **CLÁUSULA 5. PERIODO DE FACTURACIÓN:** El período de facturación será de un (1) mes. En caso de presentarse un cambio en el período de facturación, ACC lo comunicará previamente al SUSCRIPUTOR. **PARÁGRAFO PRIMERO. INTERÉS MORATORIO:** ACC cobrará al SUSCRIPUTOR intereses de mora por la falta de pago oportuno de las facturas emitidas. Los intereses de mora no superarán los máximos permitidos por la Ley. El cobro de los intereses de mora, podrán ir acompañados de la suspensión del servicio, hasta el momento en que el SUSCRIPUTOR pague el valor de las facturas que no haya pagado a tiempo y los valores cobrados por la mora, como consecuencia de dicho incumplimiento. **PARÁGRAFO SEGUNDO. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:** La constitución en mora no requerirá de pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el SUSCRIPUTOR que resulte obligado al pago por mora como consecuencia del incumplimiento en el pago de las facturas, renunciará a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obligará a pagar todos los gastos que por todo concepto se causen, en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda. **PARÁGRAFO TERCERO. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas expedidas por ACC al SUSCRIPUTOR, prestan mérito ejecutivo, de conformidad con lo establecido en la normatividad civil y comercial, y por lo tanto, podrán ser cobradas ejecutivamente. **CLÁUSULA 6. NUEVOS SERVICIOS OFRECIDOS POR ACC:** En caso de que ACC instale un nuevo servicio, el valor de éste será responsabilidad exclusiva del solicitante. **CLÁUSULA 7. SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA:** ACC le permitirá al SUSCRIPUTOR, cuando aplique de acuerdo con los servicios contratados, acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de las líneas que sean establecidas por las entidades correspondientes. **CLÁUSULA 8. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** En relación con el servicio de Internet, los servicios contratados iniciarán en el plazo que sea acordado entre ACC y el SUSCRIPUTOR en documento separado y anexo a este (Formato de Solicitud de Servicios), previa viabilidad técnica del inmueble, salvo que se presente una causal constitutiva de fuerza mayor o caso fortuito o aquellos eventos en los que el SUSCRIPUTOR impida la instalación, en cuyo caso, el tiempo para iniciar la prestación del servicio podrá ser mayor. Lo anterior, en virtud de lo señalado en el artículo 23 de la Resolución 3066 de 2011 o aquella que la modifique, adicione o complemente. Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el servicio contratado iniciará en el plazo que sea acordado entre ACC y el SUSCRIPUTOR en documento separado y anexo a este (Formato de Solicitud de Servicios), previa viabilidad técnica del inmueble, salvo que se presente una causal constitutiva de fuerza mayor o caso fortuito o aquellos eventos en los que el SUSCRIPUTOR impida la instalación, en cuyo caso, el tiempo para iniciar la prestación del servicio podrá ser mayor. En caso de presentarse situaciones técnicas que impidan el inicio de la prestación del servicio en el plazo antes fijado, así se le informará al SUSCRIPUTOR a través de cualquier medio de comunicación, informándole además la fecha en la que se iniciará la prestación efectiva del servicio. De presentarse circunstancias que impidan el inicio de la prestación del servicio por parte de ACC y que sean por causas que a ésta le resulten imputables, ACC compensará al SUSCRIPUTOR con un 20% de descuento en la primera factura si el inicio de la prestación del servicio se da en un plazo menor o igual a 30 días calendario después de la fecha comprometida ó con un 50% de descuento si el inicio de la prestación del servicio se da en un mayor a 30 días calendario después de la fecha comprometida, sin perjuicio del derecho que le asiste al SUSCRIPUTOR de optar por la restitución de la suma pagada o estipular un nuevo plazo para la instalación. En caso de la restitución de la suma pagada, la misma deberá ser efectuada por la compañía en un plazo que no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en forma verbal o escrita en tal sentido por parte del SUSCRIPUTOR. Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. 11 de 2006 de la CNTV. **CLÁUSULA 9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Para efectos del tratamiento de datos personales, el SUSCRIPUTOR autoriza a Azteca Comunicaciones Colombia SAS, TV Azteca Sucursal Colombia, y/o Azteca Telecomunicaciones SAS y sus matrices filiales y subsidiarias, en adelante La Empresa, a procesar, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar transferir y/o transmitir dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, los datos personales, principalmente para hacer posible la prestación de sus servicios, para reportes a autoridades de control y vigilancia, y/o para otros usos con fines administrativos, comerciales, publicitarios y de contacto frente a los titulares de los mismos, y demás asuntos relacionados con el objeto social de La Empresa, conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento de la Información adoptada por La Empresa. Así mismo, el SUSCRIPUTOR autoriza de manera expresa e irrevocable a la Empresa para que procese solicite divulgue u obtenga de cualquier fuente y/o reporte a centrales de riesgo y/o cualquier banco de datos, toda la información referente a persona, nombre, apellido, documento de identificación, comportamiento crediticio y comercial, hábitos de pago, manejo de cuentas y en general todo el cumplimiento de mis obligaciones dinerarias. Los datos personales que en virtud del presente Contrato, el SUSCRIPUTOR comparte con ACC, será conservados con especial cuidado, de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley 1266 de 2008[1] y sus modificaciones; en los artículos 269F y 269G de la Ley 1273 de 2009[2] y en la Ley 1581 de 2012[3] y en lo reglamentado en el Decreto 1377 de 2013, y lo contemplado en la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en www.total-play.co. **CLÁUSULA 10. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL SUSCRIPUTOR:** ACC tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES los siguientes medios de atención: Línea Nacional de atención al 018000523533; página web www.total-play.co; Oficina física: Cra. 9 A No. 99-02, oficina 1001, Edificio CitiBank, Bogotá D.C., Colombia. twitter: @AztecaCol y Facebook: AztecaComunicaciones, Usted puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de estos medios, para obtener información sobre nuestros servicios y presentar las peticiones, quejas y recursos –PQRs-. **CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPUTOR EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS CONTRATADOS:** En virtud del presente Contrato, el SUSCRIPUTOR tiene las siguientes obligaciones: 1. Cumplir con las obligaciones dispuestas por la Ley y la regulación, en relación con los servicios objeto del presente Contrato. 2. Cumplir a cabalidad las obligaciones previstas en el presente Contrato. 3. Hacer uso adecuado de las redes, de los equipos terminales, o de los bienes proporcionados por ACC para la prestación de los servicios de comunicaciones. 4. Abstenerse de dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con ACC en virtud de lo dispuesto en el presente Contrato, y en general evitar todas aquellas conductas que impliquen violación directa o indirecta del Régimen Legal vigente, en particular en lo relacionado con los servicios contratados. 5. Abstenerse de utilizar los servicios prestados como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones, sin que exista la previa autorización de ACC, así como la reventa o comercialización de los servicios sin dicha autorización. 6. No hacer uso de las redes y servicios suministrados por ACC para la comisión de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal o las normas que los modifiquen o replacen, y en general, cualquier conducta que se realice con el uso de la red o del servicio para el despliegue de conductas que atenten contra lo dispuesto en la ley o la regulación. 7. Facilitar el acceso a su inmueble, por parte de las personas debidamente autorizadas por ACC para efectuar las labores de mantenimiento, revisión y/o desconexión de las instalaciones. 8. Responder por cualquier fraude o alteración, variaciones o modificaciones que sin autorización de ACC se haga, en relación con las condiciones de los servicios contratados. 9. Dar un trato respetuoso al personal de ACC. 10. Informar a ACC sobre cualquier irregularidad que se presente en las instalaciones internas y cualquier otra modificación que implique algún cambio en las condiciones del servicio contratado. 11. Pagar oportunamente la factura por los servicios prestados. En caso de que el SUSCRIPUTOR no reciba la factura en los términos establecidos en el presente Contrato, deberá dar aviso a ACC con el fin de obtener un duplicado de ésta y proceder a efectuar el pago. Por lo tanto, el SUSCRIPUTOR debe tener presente que el hecho de no recibir la factura no implica que no deba efectuar el pago correspondiente. 12. Informar a ACC dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la factura de cobro sobre cualquier irregularidad o inconsistencia que encuentre en ésta. 13. Informar a ACC sobre cualquier cambio que surja en relación con la destinación del inmueble. El SUSCRIPUTOR deberá informar dicha situación dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al cambio de destinación o uso del inmueble. En cuanto sea posible, y en caso de que el SUSCRIPUTOR quiera seguir recibiendo el suministro de los servicios, ACC, hará lo posible para la mantener las tarifas y las condiciones contractuales al nuevo uso, siempre y cuando sea viable. 14. Permitir la revisión de las instalaciones internas y pagar el valor de los materiales y trabajos que se deban efectuar para normalizar la prestación del servicio, siempre y cuando, las irregularidades que se presenten no sean por causas imputables a ACC. 15. Informar sobre los daños que se presenten en su instalación o cualquier irregularidad en la prestación del servicio, en el menor tiempo posible. 16. Dar aviso oportuno a ACC sobre los cambios de domicilio, con el fin de programar el estudio de factibilidad para la prestación del servicio en la nueva dirección. 17. Adoptar todas las políticas y las recomendaciones de seguridad que garanticen el uso adecuado de las claves de acceso a internet, correo electrónico, etc. 18. Cumplir con los procedimientos que ACC diseñe para la recolección de equipos terminales que se encuentren en desuso, con el objeto de proteger y preservar el medio ambiente. 19. Hacer uso de la información proporcionada por ACC en relación con el (los) servicios, con el fin de lograr una correcta ejecución del contrato. 20. Abstenerse de efectuar comunicaciones a los servicios de emergencia que no tengan dicho propósito. En caso de incumplimiento de esta obligación, ACC estará facultado para dar por terminada la relación contractual, garantizando en todo caso el derecho de defensa del SUSCRIPUTOR. 21. Las demás contenidas en la normatividad vigente, en la regulación y las que sean expedidas por las autoridades competentes. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que el SUSCRIPUTOR haga uso de los servicios contratados para acceder a contenidos ilícitos, vulnerando las normas sobre derechos de autor, será responsable de las consecuencias legales que resulten aplicables para el caso particular, que pueden consistir en pena de prisión y multas, de conformidad con lo establecido en los artículos 270[4], 271[5] y 272[6] del Código Penal. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso que el SUSCRIPUTOR sea beneficiario de subsidio para acceso a internet de banda ancha, bien sea subsidio al servicio o subsidio a la adquisición de computador o tableta, otorgado por ACC, de conformidad con lo establecido en la Resolución MINTIC No. 001363 del 28 de junio de 2012, modificada por las Resoluciones MINTIC 1703 del 2 de agosto de 2012 y 2775 del 21 de noviembre de 2012, el SUSCRIPUTOR se obliga a dar cumplimiento a las obligaciones definidas en dichas normas o en las que las modifiquen, adicione, complementen o deroguen, en particular en relación con la información requerida por ACC para los reportes o requisitos que debe acreditar ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y/o el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. **CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DE ACC EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:** En virtud de la suscripción del presente contrato ACC asume las siguientes obligaciones: 1. Prestar los servicios objeto del presente Contrato en forma continua y eficiente, en las condiciones de calidad establecidas, de conformidad con la normatividad vigente. 2. Efectuar el mantenimiento de los equipos y las redes de su propiedad, con el fin de hacer óptima y efectiva la prestación del servicio. 3. Iniciar la prestación del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción del presente Contrato. 4. Reinstalar el servicio en caso de haber sido suspendido, una vez se hayan superado las causas que hayan dado lugar a dicha suspensión. La reinstalación se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a aquel en el que se superaron las causas que dieron lugar a la suspensión. 5. Enviar las facturas de cobro al SUSCRIPUTOR por lo menos con siete (7) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno, señalado en la factura, en la dirección que el SUSCRIPUTOR

hubiera indicado para la entrega. La factura de cobro podrá ser enviada por medio electrónico al SUSCRIPUTOR si éste lo solicita expresamente. 6. Ejercer las medidas de control que resulten necesarias en caso de comprobar la mala utilización del servicio por parte del SUSCRIPUTOR, en casos relacionados con actividades delictivas, racistas, y en general que atenten contra la moral, el orden público o con los servicios prestados. 7. No modificar de manera unilateral las condiciones contractuales que hayan sido acordadas, ni hacerlas retroactivas, ni incluir o imponer servicios que no sean expresamente aceptados por el SUSCRIPUTOR de los servicios contratados. 8. Informar al SUSCRIPUTOR sobre las modificaciones acordadas en relación con el presente Contrato, a través de un medio físico o electrónico, a elección del SUSCRIPUTOR, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en el cual se efectuó la facturación. 9. Recibir, atender, tramitar y responder las PQR presentadas por el SUSCRIPUTOR. 10. Efectuar la compensación a que haya lugar cuando el servicio no haya estado disponible, siempre y cuando haya existido previamente una queja presentada por el SUSCRIPUTOR y la falla se presente por causas que resulten imputables a ACC. 11. Proveer mecanismos para la seguridad y protección de la red. 12. Las demás contenidas en la normatividad vigente, en la regulación y las que sean expedidas por las autoridades competentes. **CLÁUSULA 13. RIESGOS RELATIVOS A LA SEGURIDAD DE LA RED Y SERVICIOS CONTRATADOS:** El SUSCRIPUTOR debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y de los servicios contratados los cuales son los siguientes: Riesgos relacionados con fraudes electrónicos: Por esta clase de riesgos pueden verse afectados sus equipos o sistemas de comunicaciones. Por lo anterior, lo invitamos a conocer y aplicar controles de seguridad y mantenimiento de los equipos, para prevenir tales fraudes. Usted podrá encontrar mayor información en nuestra página web www.total-play.co. A. Riesgos relacionados con la información: El SUSCRIPUTOR podrá encontrar riesgos relacionados con información poco confiable, inapropiada, inmoral, entre otras, por lo tanto, le sugerimos tener precaución con la información a la cual accede. B. Relacionados con las actividades económicas: dentro de este tipo de riesgos el SUSCRIPUTOR podrá encontrar el riesgo de compras inducidas, estafas, robos y delitos relacionados contra la propiedad intelectual. C. Riesgos relacionados con el funcionamiento del internet: dentro de este tipo de riesgos el SUSCRIPUTOR podrá encontrar, acceso lento a internet, virus, espionaje, entre otros. D. Riesgos relacionados con hábitos adictivos: En este tipo de riesgos el SUSCRIPUTOR podrá encontrar aquellos relacionados con compras compulsivas, juegos compulsivos, entre otros. Teniendo en cuenta los riesgos mencionados, ACC recomienda al SUSCRIPUTOR darle un uso adecuado a los servicios. ACC le recuerda que en ningún momento le solicitará información confidencial, como contraseñas, claves de acceso, datos personales, a través de medios electrónicos o de comunicación masiva. Adicionalmente le informa que en caso de mantenimiento de los bienes instalados para la prestación de los servicios, el personal que vaya a realizar el mantenimiento deberá identificarse con el carné otorgado por ACC, en el cual será visible su nombre y su número de identificación personal; asimismo, deberá presentarse con el uniforme de nuestra empresa, a fin de que usted pueda identificarlo. Por razones de seguridad le sugerimos no permitir el ingreso del personal que no se encuentre identificado, de conformidad con los aspectos mencionados y sin que usted haya concertado cita previa con ACC. **CLÁUSULA 14. DERECHOS DEL SUSCRIPUTOR EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:** 1. Contar con la medición apropiada de sus consumos reales, mediante los instrumentos tecnológicos apropiados para efectuar dicha medición, dentro de los plazos fijados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. 2. Ejercer los derechos contenidos en el Régimen de Protección al SUSCRIPUTOR de los Servicios de Comunicaciones, establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011 y las demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen; así como todos aquellos derechos que se deriven de las disposiciones contenidas en la regulación expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio. 3. Obtener información completa, oportuna, precisa y veraz que solicite a ACC en relación con los servicios prestados. 4. Consultar a través de la página web de ACC y en los demás mecanismos de atención al SUSCRIPUTOR establecidos por ACC, el estado del trámite asociado con sus peticiones, quejas y recursos y el tiempo en el cual podrá obtener respuesta a los mismos. 5. Tener acceso gratuito a la información sobre sus consumos a través de la página web de ACC Y/O a través de la línea gratuita de atención al SUSCRIPUTOR. 6. A recibir los servicios que ha contratado de manera continua e ininterrumpida, salvo por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que impidan la prestación del servicio en condiciones normales; En caso de que el (los) servicios prestados por parte de ACC sean suspendidos por motivos de algún daño que impida la prestación del servicio por causas diferentes a fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, ACC reparará el daño en la mayor brevedad posible, de tal forma que la prestación del servicio no se vea gravemente afectada. 7. Tener acceso a la información que requiera, en relación con las ofertas y promociones, cobertura del servicio, entre otros que ACC tenga en el mercado. Dicha información será proporcionada por ACC, de forma clara, veraz, oportuna, transparente, precisa y completa. 8. Recibir una compensación por el tiempo en que el (los) servicio (s) no estuvieron disponibles, por causas imputables a ACC, o a terminar el contrato sin que en este último caso tenga que pagar sumas de dinero relacionadas con la cláusula de permanencia; 9. A que sean mantenidas las mismas condiciones acordadas del Contrato, sin que estas puedan ser modificadas por ACC, sin ser previamente aceptadas por el SUSCRIPUTOR. 10. Ser atendido en los puntos de atención de ACC, en la forma más ágil posible y con las mejores condiciones de calidad. 11. Presentar fácilmente y sin requisitos adicionales e innecesarios, las peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, sitio virtual de ACC o línea gratuita de atención al SUSCRIPUTOR y recibir información integral y respuesta oportuna. 12. Terminar el contrato de prestación de servicios en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró o se activaron los servicios, aun cuando exista cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada. 13. Recibir un trato respetuoso por parte de los funcionarios de ACC. 14. Ser avisado en el plazo que determinen las normas vigentes, sobre los posibles reportes de información ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse del eventual reporte. 15. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido (físico o electrónico), de tal forma que cuente con el tiempo suficiente para efectuar el pago correspondiente. 16. Recibir información clara, oportuna, veraz, transparente, precisa, cierta, completa y gratuita que no induzca a error, para que pueda tomar decisiones informadas, respecto del servicio prestado. 17. A solicitar la restitución de la suma pagada por la prestación del (los) servicio (s), la devolución del equipo adquirido (si a ello hubiere lugar) o a acordar con ACC un nuevo plazo para la activación del (los) servicio (s), en caso de que ACC incumpla con el tiempo establecido para el inicio de la prestación de éstos. **CLÁUSULA 15. DERECHOS DE ACC:** 1. Recibir el pago oportuno de las facturas por parte del SUSCRIPUTOR, en relación con los servicios prestados en virtud del presente Contrato. 2. A suspender el Contrato en caso de que surja una causal de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución del mismo. 3. Dar por terminado el presente Contrato en caso de que el SUSCRIPUTOR incumpla sus obligaciones, sin perjuicio de las indemnizaciones a que haya lugar, en consecuencia de dicho incumplimiento y de las acciones legales procedentes. 4. Ajustar los precios de acuerdo con las condiciones del mercado, sin exceder los límites establecidos dentro de la normatividad vigente. 5. Recibir un trato respetuoso por parte de los SUSCRIPUTORES. **CLÁUSULA 16. PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PQR).** Forma de presentar las PQR: El SUSCRIPUTOR tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante ACC, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al SUSCRIPUTOR dispuestos en el presente contrato. La presentación de peticiones, quejas y recursos –PQR- y el trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el SUSCRIPUTOR autorice a otra persona para que presente la PQR. Las peticiones, quejas y recursos serán tramitadas por ACC de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo y en la regulación vigente. Cuando se presenten las PQR en forma verbal, bastará con informarle a ACC, el nombre completo del peticionario, el número de identificación y el motivo por el cual presenta la PQR. En dicho caso, ACC podrá responderle de la misma forma, dejando constancia de la presentación de la PQR. Las PQR presentadas de forma escrita, deberán contener lo siguiente: el nombre del proveedor al que se dirige (ACC), el nombre, identificación y dirección de notificación del SUSCRIPUTOR, y los hechos en que se fundamenta la solicitud. ACC le informará por cualquier medio físico o electrónico la constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico-CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite. **CLÁUSULA 17. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA RESPUESTA DE LAS PQR:** Para efectos de responder las peticiones, quejas y los recursos presentados por el SUSCRIPUTOR, ACC contará con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas (de ser necesarias), previa motivación y comunicación de esta situación al SUSCRIPUTOR. Vencido el término mencionado sin que ACC haya resuelto la PQR, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en favor del SUSCRIPUTOR, salvo que el proveedor demuestre que el SUSCRIPUTOR auspicó la demora o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, ACC, de oficio, deberá materializar los efectos del mismo dentro un plazo de setenta y dos horas (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio; en caso de que ACC incumpla con dicha obligación, el SUSCRIPUTOR mantendrá su derecho a reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el SUSCRIPUTOR podrá exigir de inmediato, los efectos del silencio administrativo positivo. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las peticiones y quejas relacionadas con la facturación, podrán ser presentadas por el SUSCRIPUTOR hasta un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de la factura. **CLÁUSULA 18. VIGENCIA:** El presente Contrato tendrá vigencia a partir de su suscripción y se entenderá que con éste, el SUSCRIPUTOR acepta recibir el (los) servicio(s) y que conoce las condiciones establecidas en el (los) mismo (s) para la prestación de los servicios por parte de ACC. **CLÁUSULA 19. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Serán causales de suspensión del servicio las siguientes: 1. Mutuo acuerdo entre las partes, por solicitud del SUSCRIPUTOR del servicio, caso en el cual dicha suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses por cada año de servicio; en el evento en que en la solicitud de suspensión no se indique, el término por el cual se suspenderá el (los) servicios, se entenderá que es dos (2) meses consecutivos. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud de suspensión por parte del SUSCRIPUTOR, ACC hará efectiva la suspensión, excepto cuando el SUSCRIPUTOR haya elegido una fecha posterior a la suspensión del servicio y ésta haya sido aceptada por ACC. En caso de que el SUSCRIPUTOR haya celebrado el Contrato sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho periodo será prorrogado por el término de duración de la suspensión temporal. ACC podrá suspender en cualquier momento la prestación del (los) servicios en los siguientes eventos: a. Para hacer reparaciones técnicas que resulten necesarias para la continuidad del servicio. b. Por fuerza mayor o caso fortuito. c. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble. d. Por orden de autoridad competente. e. Por vencimiento del tiempo límite de pago de la factura, caso en el cual, ACC podrá suspender la prestación de servicio dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de ésta. Dicha suspensión se mantendrá hasta que el SUSCRIPUTOR pague la factura correspondiente y los valores adeudados como consecuencia de la mora. En tal caso, ACC restaurará el servicio dentro de las 24 horas siguientes a la realización del pago. f. Para ejercer acciones de control. g. De manera general por cualquier alteración unilateral por parte del SUSCRIPUTOR en relación con las condiciones contractuales. **CLÁUSULA 20. CONDICIONES PARA EL REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Si las causas de suspensión fueron invocadas por el SUSCRIPUTOR del servicio, éste deberá pagar las sumas adeudadas, incluidos los intereses moratorios, y el valor de los aportes por reconexión o reinstalación, según sea el caso. ACC reanudará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado. ACC dejará constancia de la fecha en que se efectúe la reconexión. **CLÁUSULA 21. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO:** el presente Contrato podrá darse por terminado por las siguientes causas: 1. En cualquier momento por solicitud del SUSCRIPUTOR, con la simple manifestación de su voluntad, por cualquier medio. 2. Por parte de ACC cuando se presente un incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. 3. Por parte de ACC en caso de que el SUSCRIPUTOR no haya pagado dos (2) facturas consecutivas. 4. Por parte del SUSCRIPUTOR cuando ACC no dé cumplimiento a las obligaciones previstas en el presente Contrato, especialmente de aquellas obligaciones relacionadas con la calidad y continuidad del servicio. 4. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que se mantengan por un tiempo mayor de treinta (30) días y que impidan la prestación de los servicios. **CLÁUSULA 22. CONDICIONES PARA EL CAMBIO DE PLAN:** Para hacer cambios de los planes de servicios contratados, el SUSCRIPUTOR deberá manifestar su intención al respecto, a través de la línea de atención gratuita de ACC o de cualquiera de los mecanismos de atención dispuestos para el efecto, momento en que se validará la viabilidad de dicha solicitud. **PARÁGRAFO:** El SUSCRIPUTOR deberá asumir el precio y las condiciones del cambio de plan solicitado, ACC hará el cambio de plan, siempre y cuando resulte posible técnicamente, en un tiempo menor que el de una nueva instalación. **CLÁUSULA 23. CAMBIO DE DIRECCIÓN DEL SUSCRIPUTOR** En caso de que el SUSCRIPUTOR cambie de dirección para la prestación de los servicios, deberá informar dicha situación a ACC, dentro de los ocho (8) días siguientes a aquel en que se realice el cambio, caso en el cual ACC estudiará la viabilidad técnica para la prestación de los servicios en la nueva dirección, e informará al SUSCRIPUTOR sobre las condiciones para la nueva instalación del servicio. **CLÁUSULA 24: PROHIBICIONES Y DEBERES DEL SUSCRIPUTOR EN RELACIÓN CON CONTENIDOS ILCITOS:** El SUSCRIPUTOR deberá abstenerse de acceder a contenidos ilícitos. En caso de que el SUSCRIPUTOR acceda a tales contenidos, deberá asumir la responsabilidad penal que se derive como consecuencia de dicha conducta, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad penal vigente. En este caso, ACC no será responsable por la comisión de la conducta mencionada por parte del SUSCRIPUTOR. **CLÁUSULA 25. CESIÓN DEL CONTRATO:** La cesión del presente contrato por parte del SUSCRIPUTOR, cuando sea procedente en virtud de la Ley y una vez sea aceptada expresamente por parte de ACC, libera al cedente de cualquier responsabilidad con ACC por causa del cesionario. El SUSCRIPUTOR que celebró el contrato en calidad de cedente, debe informar por escrito ACC sobre su intención de ceder el Contrato, acompañando la prueba de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación. Dentro de los quince (15) días siguientes a dicha manifestación, ACC deberá expresar su aceptación o rechazo. En caso de rechazo de la solicitud de cesión por parte de ACC, esta deberá informar al cedente sobre las causas de su decisión. Las únicas causas por las cuales podrá tener lugar el rechazo a la solicitud de cesión, serán las siguientes: 1. Por defectos de forma: caso en el cual, ACC deberá indicar al cedente en forma clara y expresa, los aspectos que deben ser corregidos, advirtiendo que mantendrá su responsabilidad hasta que sea aceptada la cesión. 2. Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones

mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del Contrato. 3 Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio. **CLÁUSULA 26. PROCEDIMIENTO PARA LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** De conformidad con la Resolución CRC 3066 de 2011, el incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, que sea imputable a ACC, dará derecho al SUSCRIPTOR a recibir una compensación automática por el tiempo en el 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, excepto cuando las interrupciones del servicio, hayan sido programadas e informadas por ACC al SUSCRIPTOR por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que ésta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio. **PARÁGRAFO SEGUNDO. DETERMINACIÓN DEL VALOR DE LA COMPENSACIÓN:** La determinación de la compensación y el valor de ésta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen, o complementen. **CLÁUSULA 27. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** Se consideran causales de incumplimiento por parte de ACC, el incumplimiento de sus obligaciones y deberes. Se consideran causales de incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR, el incumplimiento de sus obligaciones y deberes. El incumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes, podrán dar lugar a la terminación del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones legales a que haya lugar, y de las indemnizaciones que resulten procedentes en virtud de dicho incumplimiento. **PARÁGRAFO PRIMERO. CONSECUENCIAS ESPECÍFICAS DEL INCUMPLIMIENTO:** Son consecuencias del incumplimiento por parte de ACC: 1) Permitir el retiro del servicio por parte del SUSCRIPTOR, sin que haya lugar a exigir el pago del valor por retiro anticipado, en caso de que el SUSCRIPTOR haya contratado con cláusula de permanencia mínima, 2) Descontar los valores de los servicios no causados, 3) Las demás que sean definidas por los entes de control y el Régimen de Protección de los SUSCRIPTORES de los Servicios de Comunicaciones. Son consecuencias del incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR: 1) El retiro del servicio de manera unilateral por parte de ACC, 2) El cobro por parte de ACC de los montos que se ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPTOR, 3) Las demás que sean definidas por las autoridades competentes en Colombia. **CLÁUSULA 28. MODIFICACIONES AL CONTRATO:** ACC no podrá modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en el contrato, ni podrá hacerlas retroactivas, ni imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el SUSCRIPTOR que celebró el Contrato. En caso de que alguna de estas situaciones se presente, el SUSCRIPTOR tendrá derecho a terminar el Contrato anticipadamente y sin que tenga que asumir penalización alguna, aunque haya celebrado el presente Contrato con cláusula de permanencia mínima. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando ACC como consecuencia de una solicitud del SUSCRIPTOR que celebró el Contrato, efectúe modificaciones a las condiciones inicialmente acordadas, deberá informarlas a través de un medio escrito, ya sea físico o electrónico, a elección del SUSCRIPTOR que celebró el Contrato, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación. **INFORMACIÓN IMPORTANTE:** Señor SUSCRIPTOR, en caso de requerir información sobre el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los SUSCRIPTORES de los Servicios de Comunicaciones usted podrá acceder al siguiente LINK: <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=41354>, en donde encontrará el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los SUSCRIPTORES de los Servicios de Comunicaciones, expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC y la información necesaria para el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos. La información relacionada con ACC, los servicios que presta y su área de cobertura podrá ser consultada en la página web www.total-play.co.

[1] "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones". 2 "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones". 3 "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". 4 "Violación a los derechos morales de autor" 5 "Violación a los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos" 6 "Violación a los mecanismos de protección de derecho de autor y derechos conexos, y otras defraudaciones".