

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y El Cliente

Condiciones Especiales de Servicios de Televisión

GL-V3-2020

EP

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicios de Televisión -CES-** las cuales hacen parte integral del **Contrato para la Prestación del Servicio de Comunicaciones y Servicios Conexos** suscrito entre las partes.

1. Descripción del Servicio. - El Servicio consiste en la transmisión de una señal de televisión por suscripción, comercializada por **El Operador**, en los términos de este documento.

2. Equipos. - Los equipos entregados al **Cliente** son de propiedad exclusiva del **Operador**. El **Cliente** no modificará, desconfigurará, ni alterará de manera alguna los equipos, ni ninguno de los elementos entregados por el **Operador** y para la correcta prestación del servicio, asumiendo la responsabilidad pecuniaria por dichos actos. En caso de daño, pérdida o hurto de los equipos por causas imputables al **Cliente** este deberá pagar el valor comercial de los mismos.

El **Cliente** se obliga a cumplir con las obligaciones propias de los comodatarios de acuerdo con las disposiciones legales y en especial las establecidas en el artículo 2203 del Código Civil.

Es responsabilidad del **Cliente** proveer las adecuaciones ambientales y eléctricas necesarias para la instalación de los equipos de comunicaciones requeridos para la prestación del servicio. En caso que el **Operador** suministre las obras civiles por solicitud del **Cliente**, el costo de dichas obras será asumido por el **Cliente**.

EL **Operador**, responderá por los equipos entregados hasta por la garantía mínima presunta que otorgue o tenga su fabricante y por lo tanto estos sólo serán reemplazados por fallas o defectos imputables a la misma.

En caso de terminación del Contrato y/o del Servicio, el **Cliente** devolverá los equipos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su terminación, sin necesidad de requerimiento, so pena de pagar a favor del **Operador** por cada día de retardo, una suma de dinero equivalente al doble del valor diario del servicio de acuerdo con el valor del último mes facturado, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar. En caso de que el **Cliente** no devuelva los equipos, éste se obliga a reconocer al **Operador**, el valor comercial de los mismos.

3. Disponibilidad, Mantenimiento y Soporte. - Se excluirán de la Disponibilidad los tiempos de fallas en el servicio generados por ventanas de mantenimiento o mejoramiento de programas, motivos de fuerza mayor o fallas en las instalaciones del **Cliente**.

El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deban realizarse en virtud de daños o pérdidas atribuibles al **Cliente**, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por éste, serán asumidos por el mismo. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios sólo podrán ser realizados por el **Operador** o por un tercero designado por éste.

4. Atención a Fallas. - Como parte del servicio de la red, el **Operador** cuenta con un centro de Administración del servicio al **Cliente** a nivel nacional denominado CALL CENTER, cuyo único número nacional de recepción de llamadas es el 018000910909 opción 2 o al correo cct.empresas.colombia@telefonica.com. El

Operador por su parte reportará las llamadas a los Contactos suministrado por el **Cliente**.

Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención de este será de 4 días hábiles como tiempo máximo de respuesta en función del tipo de severidad y el tipo de ciudad. La atención está sujeta al permiso de acceso por parte del **Cliente** al **Operador**, a los equipos del servicio y/o cualquier parte de la infraestructura, con el propósito de rectificar cualquier problema.

5. Terminación Anticipada de Servicios. - Si el **Cliente** da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN o da lugar a que el **Operador** termine el contrato y/o alguno de los servicios, por incumplimiento del **Cliente**, este último deberá pagar al **Operador** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto que faltare del valor total de los servicios, de los beneficios comerciales y de los subsidios negociados entre las partes (usados o no) en el caso que aplique, de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor por pagar por cada línea o servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada. Si el **Cliente** cancela la solicitud de uno o varios servicios que se encuentren en instalación, éste deberá pagar los montos en los que incurrió el **Operador**.

6. Incremento de Tarifas. - Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente** que, durante la vigencia del servicio, **El Operador** podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, siempre que el incremento acumulado en el año no supere la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior más cinco (5) puntos porcentuales. En todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar.
