

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TELEVISION POR SUSCRIPCION

El presente reglamento es parte integral del contrato firmado entre EL SUSCRIPUTOR y LA EMPRESA con el fin de regular la prestación del servicio de televisión por suscripción.

DELAS DEFINICIONES

1. SUSCRIPUTOR: Es la persona natural o jurídica que, en virtud de un contrato de suscripción celebrado con el concesionario, está autorizado para recibir la señal distribuida por LA EMPRESA.

2. HEADEND (CABECERA): Es el centro de recepción de las señales transmitidas por los satélites.

3. RED: Es el tendido de cables de fibra óptica y/o coaxial que, partiendo del Headend, transporta la señal de televisión hasta los receptores ubicados en los domicilios de los suscriptores.

4. CONVERTIDOR O DECODIFICADOR: Es el artefacto necesario para descifrar la señal de televisión codificada que emita LA EMPRESA a través de sus redes.

5. INFORME DE LIQUIDACIÓN: Es el reporte del estado de la cuenta de cada suscriptor con LA EMPRESA, por concepto de la prestación del servicio de televisión por suscripción regido por el presente contrato. Su periodicidad será definida por LA EMPRESA.

6. AFILIACIÓN: Es el acto por el cual un suscriptor adquiere esa calidad como consecuencia de la firma del contrato correspondiente y la cancelación de las sumas determinadas por LA EMPRESA. También recibe esta denominación la suma que EL SUSCRIPUTOR cancela a LA EMPRESA para obtener su conexión al sistema. Esta suma hace canje una vez se ha instalado la acometida por lo tanto la misma no tiene calidad de depósito por lo que no es reembolsable en ningún caso. El cable asignado y los elementos utilizados en la instalación tienen calidad de comodato por lo que son propiedad de LA EMPRESA, y EL SUSCRIPUTOR debe velar por el buen estado físico de los mismos y restituirlos en caso de daño por causas no imputables a LA EMPRESA.

7. SUSCRIPCIÓN: Es el acto por medio del cual el suscriptor se compromete con el operador a pagar una suma determinada de dinero en forma periódica, con el objeto de recibir permanentemente el servicio contratado. Con este importe EL SUSCRIPUTOR no está adquiriendo ni el cable ni los elementos instalados en su domicilio.

8. DERECHO A LA RECEPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN: Es la prerrogativa que tienen los suscriptores que cumplan con las obligaciones derivadas del presente contrato en relación con LA EMPRESA. Este derecho está condicionado al pago oportuno, por parte de EL SUSCRIPUTOR, de las tarifas establecidas por LA EMPRESA y a la posibilidad técnica de la instalación del servicio.

9. INSTALACIÓN DEL SERVICIO: Es la actividad desarrollada por los técnicos de LA EMPRESA, orientada a establecer la conexión de los suscriptores a su red con el propósito de transmitirles el acceso al servicio de televisión por suscripción. LA EMPRESA procederá a efectuar la instalación dentro de los quince (15) días siguientes a la firma del contrato de suscripción, siempre que técnicamente sea posible. Las partes podrán establecer un plazo superior cuando estén desarrollando montajes de redes o estén habilitando sectores a los cuales se pretenda ampliar el servicio.

10. DERIVACIONES DE SEÑAL: Es la bifurcación efectuada por los técnicos de LA EMPRESA, en el domicilio de EL SUSCRIPUTOR, con el propósito de permitir la recepción de la señal de televisión por suscripción en varios receptores ubicados en la misma unidad privada. LA EMPRESA realizará las derivaciones que EL SUSCRIPUTOR solicite, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, debiendo éste cancelar la tarifa previamente definida por LA EMPRESA y el valor de los elementos empleados en las instalaciones a precios comerciales. Las derivaciones efectuadas por los técnicos de LA EMPRESA serán las únicas cubiertas por el servicio de mantenimiento que éstas proporcionen a EL SUSCRIPUTOR. Las demás que sean detectadas constituirán causal suficiente para dar por terminado el presente contrato por culpa de EL SUSCRIPUTOR y para que LA EMPRESA adelante, en contra de EL SUSCRIPUTOR, las acciones policivas o judiciales que estime procedentes por concepto de la recepción fraudulenta de la señal y por la violación de la legislación sobre derechos de autor y de transmisión.

11. PLAN DE CANALES: Son los "paquetes" de canales que LA EMPRESA ofrece a sus suscriptores, para que estos opten entre las diferentes alternativas. El suscriptor podrá escoger en forma libre el plan que desee, pero la conformación y las modificaciones de los mismos serán potestativas de LA EMPRESA, quien los podrá realizar en cualquier tiempo.

12. SUMINISTRO DEL CONVERTIDOR: Es el acto de entrega que los representantes de LA EMPRESA hacen a EL SUSCRIPUTOR de la caja decodificadora y su correspondiente control remoto (si lo hubiese), el cual fue comprado o en comodato por EL SUSCRIPUTOR. Cada convertidor con su respectivo control remoto genera el pago de la suscripción correspondiente al plan de canales escogido por EL SUSCRIPUTOR.

13. OBLIGACIONES DE EL SUSCRIPUTOR: Además de las obligaciones de carácter contractual, EL SUSCRIPUTOR adquiere entre otras las siguientes: a. Instalar por su cuenta una línea a tierra, con el fin de prevenir los posibles daños ocasionados por descargas eléctricas, cortos circuitos y demás que pueden producir averías a sus receptores de televisión. b. Dedicar el mayor cuidado en la conservación de los bienes entregados

(redes, elementos y convertidor en comodato) y responder por los daños y por el deterioro causado, sobre los mismos, incluso por causa levisima, así como por la ocurrencia de casos fortuitos y daños que los bienes entregados causen a terceros. c. Abstenerse de cambiar por sus propios medios las redes y elementos entregados por LA EMPRESA. se entiende como lugar único de ubicación la dirección en que los mismos fueron instalados. d. Permitir el acceso a su domicilio, de los funcionarios de LA EMPRESA debidamente identificados y uniformados con el fin de realizar reparaciones de averías y/o auditorías. e. Restituir el convertidor y el control en comodato, como consecuencia de la terminación del contrato, el traslado de EL SUSCRIPUTOR a un lugar ubicado fuera de la zona de cobertura de LA EMPRESA, o las demás causas contempladas en el contrato y/o que impliquen la pérdida de la calidad de SUSCRIPUTOR. f. EL SUSCRIPUTOR en ningún caso está autorizado para realizar reparaciones a los bienes de propiedad de LA EMPRESA, por ello deberá reportar a LA EMPRESA en el menor tiempo posible, los daños y las irregularidades que tengan ocurrencia durante la vigencia del contrato. g. EL SUSCRIPUTOR deberá permanecer por lo menos tres (3) meses dentro de cualquiera de los planes que haya escogido.

14. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL VALOR DE LA SUSCRIPCIÓN: Dentro del importe cancelado por los usuarios por concepto de suscripción, están comprendidos los siguientes servicios:

1. El de mantenimiento general de las redes. 2. El recepción de los canales denominados como paquete básico.

Están excluidos del mencionado importe, los siguientes servicios, los cuales generan un costo adicional a cargo de EL SUSCRIPUTOR: 1. El de reconexión de servicio. 2. El de traslado de la línea y respectivos derivados o adicionales. 3. El de suspensión (desconexión) por solicitud de EL SUSCRIPUTOR. Este servicio y cualquier circunstancia que implique la suspensión temporal del servicio, causará un cargo fijo determinado por LA EMPRESA, que será exigible a partir de la fecha de recepción de la solicitud escrita formulada por EL SUSCRIPUTOR. LA EMPRESA se reserva el derecho de aceptar o no las solicitudes de desconexiones temporales, las cuales una vez aceptadas no podrán prolongarse por períodos superiores a tres (3) meses. 4. El de instalación del servicio cuya suma no constituye depósito alguno. 5. El de programación del televisor, cuando se solicite después de la instalación. Todos los servicios descritos deberán cancelarse previamente. LA EMPRESA sólo atenderá los servicios demandados por EL SUSCRIPUTOR cuando éste se encuentre al día en sus obligaciones con ella. 6. Todos los costos derivados de daños a la caja decodificadora (convertidor) y/o al control remoto por causas imputables a EL SUSCRIPUTOR. 7. Los daños a las redes de LA EMPRESA incluyendo el cable dentro del domicilio el cual siempre figurará como de propiedad de LA EMPRESA.

15. LA EMPRESA contabilizará el tiempo para efectuar descuento por concepto de ausencia total de la señal suministrada, a partir de la fecha y hora en que EL SUSCRIPUTOR informe por escrito de tal circunstancia y se produzca su comprobación por parte del personal técnico de LA EMPRESA. Las compensaciones en este sentido se harán cuando la ausencia de señal sea por un lapso mayor a veinticuatro (24) horas consecutivas, por causas imputables a LA EMPRESA, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del acuerdo 014 del 20 de marzo de 1997 de la Comisión Nacional de Televisión.

16. LA EMPRESA no responderá, en ningún caso, por los daños causados por fuerza mayor, en caso fortuito, acciones mal intencionadas de terceros y/o descargas eléctricas y EL SUSCRIPUTOR se ha comprometido a instalar, por su cuenta, una línea a tierra con el propósito de evitar tales inconvenientes.

17. LA EMPRESA no aceptará reclamos relacionados con ajuste en las sumas pagadas por EL SUSCRIPUTOR, si para ello no se acompañan los tres (3) últimos recibos, debidamente cancelados. En caso de que EL SUSCRIPUTOR tenga derecho al reintegro de sumas entregadas en calidad de depósito, éste se producirá una vez haga la devolución del convertidor y el respectivo control remoto (si lo hubiere), después del séptimo mes, aplicando la siguiente fórmula: 20% del depósito + 1.50% del depósito por cada mes adicional al séptimo. El costo por concepto de mantenimiento y del convertidor y del control remoto no será inferior al 20% de la suma entregada en calidad del depósito.

19. EL SUSCRIPUTOR declara conocer y aceptar el contenido del artículo 6 de la ley 422 del 13 de enero de 1998, que establece una pena de prisión de cuatro (4) a diez años y una multa de quinientos (500) a mil (1000) salarios mínimos legales mensuales a quien preste servicios o actividades de telecomunicaciones con ánimo de lucro no autorizados o a quien facilite a terceras personas el acceso, uso legítimo o prestación no autorizada del servicio de que trata éste artículo.

20. El presente reglamento está sujeto a las modificaciones derivadas de la prestación del servicio y a las recomendaciones que imparta la Comisión Nacional de Televisión. Los cambios que se produzcan serán comunicados en forma oportuna a EL SUSCRIPUTOR.

21. EL SUSCRIPUTOR acepta en forma expresa e incondicional que en caso de mora en la atención de las obligaciones derivadas del presente contrato, su nombre y su identificación sean consignados en los bancos de datos de las centrales de riesgo que a bien tenga LA EMPRESA.