

**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TV Colombia Digital S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_ meses, contados a partir de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente 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 \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

**CONDICIONES COMERCIALES  
CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

NUEVO   
MODIFICACIÓN   
ACTUALIZACIÓN

**Pagos una sola vez**

Afiliación  \_\_\_\_\_ Deco SD  \_\_\_\_\_  
 Conexión  \_\_\_\_\_ Deco HD  \_\_\_\_\_  
 Puntos TV  \_\_\_\_\_ pagos una sola vez \$ \_\_\_\_\_

Nombre del Plan: \_\_\_\_\_

**SERVICIO DE TELEVISIÓN**

Digital  Análoga  Tipo De Red: HFC  FTTH

# Puntos TV \_\_\_\_\_ Valor servicio IVA incluido \$ \_\_\_\_\_

**SERVICIO DE INTERNET**

INTERNET: WIMAX  EOC  GPON  Alta Velocidad

VELOCIDAD CONTRATADA: \_\_\_\_\_ Mbps Banda Ancha

Valor Servicio IVA Incluido \$ \_\_\_\_\_ Ultra Banda Ancha

**TOTAL MENSUALIDAD IVA INCLUIDO:** \$ \_\_\_\_\_

\*Dicho Valor se Reajustará al Cambio del Año Fiscal

Asesor comercial \_\_\_\_\_

\* Espacio diligenciado por el usuario

**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 (consultar anexo)
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
- 6) No cometer o ser participe de actividades de fraude.
- 7) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR
- 8) Actuar de buena fe. el operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

**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.tvcolombiadigital.com](http://www.tvcolombiadigital.com)

**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, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

**CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)**

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, pagina web, redes sociales y linea telefónicas call center (7) 632 2727 oficina de atención al usuario Calle 108 # 21 - 10 Bucaramanga s/der www.tvcolombiadigital.com.
- 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 por que 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.

**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 el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

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 mínima	___/___/___

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$	\$	\$	\$	\$	\$
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes10	Mes11	Mes12
\$	\$	\$	\$	\$	\$

**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 esta 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 medio de transmisión 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.

TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S quien en adelante se denominará TVC. **Obligaciones Suscriptor:** 1) Permitir ingreso del personal de TVC, para auditorias, mantenimientos 2) Verificar identidad del personal llamando a las líneas de atención.3) Informar cambio de dirección de instalación. 4) Reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas en la red.

**Condiciones Modificación O Cambio Del Plan Escogido:** (I) Aplica en periodo de facturación siguiente. II) Estar al día III). Buen comportamiento de pago.IV) Pierde todas las promociones y ofertas relacionadas con su anterior plan. El aumento de tarifas no excederá anualmente el 50% de la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior. El incremento(s) de tarifas se podrá (n) realizar en cualquier tiempo, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido. (1) Todas las opciones de contratación que ofrece TV COLOMBIA DIGITAL SAS se deben entender como Ofertas General no caracterizadas por ningún canal o canales específicos y/o por un determinado género de canales. (2) El SUSCRIPTOR recibirá gratuitamente los canales públicos radiodifundidos nacionales y regionales que se sintonicen en VHF, UHF o vía satélite en la ciudad donde se reciba el servicio. (3) 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 pueden efectuarse las instalaciones requeridas. (4) EL SUSCRIPTOR no podrá transmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros puntos distintos a los contratados. En caso de violarse esta prohibición EL SUSCRIPTOR deberá pagar al título de cláusula penal el doble del valor de los servicios utilizados indebidamente por el numero de meses en que se haya presentado tal uso indebido y/o a consideración del tiempo que así estime TV COLOMBIA DIGITAL SAS. El anexo adjunto forma parte integral del contrato Único de servicios fijos y de las condiciones generales del servicio.

**Cláusula de Permanencia Mínima:** Una vez esta condición sea aceptada expresamente por usted, debe permanecer en el contrato por el tiempo acordado en la presente cláusula, y queda vinculado con TV

**COLOMBIA DIGITAL S.A.S** de acuerdo con las condiciones del presente contrato. Lo anterior significa que, si el usuario no solicita terminar el contrato al vencimiento de la permanencia mínima, el contrato se renueva automáticamente en condiciones iguales, pero sin cláusula de permanencia mínima que obligue al usuario a permanecer en el contrato, puesto que por regla general la cláusula solo se establece por una sola vez. Lo anterior sin perjuicios del derecho que tenía el usuario a dar por terminado el contrato en cualquier momento, incluso antes de que se venza la permanencia mínima.

CC/CE	FECHA
-------	-------

**ANEXO AL CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS TV COLOMBIA DIGITAL  
AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Autorizo expresamente de manera libre, previa, voluntaria y debidamente informada a TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S, identificada con el NIT 900.548.752-8, sobre la cual manifiesto conocer que presta los servicios de Televisión e Internet, para que en el desarrollo de las mismas se sirva: recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos que sean suministrados por mí, así como a sus aliados comerciales estratégicos con fines administrativos, comerciales y de mercadeo para el envío de información sobre los diferentes servicios, en especial para el envío de campañas, promociones o concursos de carácter comercial y publicitario, invitaciones a eventos, evaluar la calidad del servicio, realizar estudios o investigaciones de mercado, comercialización de servicios y productos a través de los diferentes canales de información, los cuales serán sometidos a los fines establecidos anteriormente conforme a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013. Por lo anterior, autorizo el envío de comunicaciones utilizando mis datos de contactos, tales como: Número de teléfono móvil, SMS, Correo Electrónico, Aplicaciones de Mensajería Instantánea, Redes sociales, Dirección de correspondencia, teléfonos fijos, o cualquier otro medio de contacto que permita la tecnología.

TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S informa al titular que podrá consultar los términos y condiciones de la política de tratamiento de datos de TV Colombia Digital y elevar cualquier solicitud, petición, queja o reclamo a través de: - Líneas de servicio al cliente 6322727 – 3166083990 – 3229277722 - 3229277700, página web: [www.tvcolombiadigital.com](http://www.tvcolombiadigital.com), correo electrónico [atencion.usuario@tvcolombiadigital.com](mailto:atencion.usuario@tvcolombiadigital.com) o personalmente en cualquiera de los Puntos de Atención y Recaudo. Así mismo, puede consultar el Aviso de privacidad y el Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales en la página [www.tvcolombiadigital.com](http://www.tvcolombiadigital.com)

**CONTRATO DE COMODATO:**

Entre los suscritos, a saber: TV COLOMBIA DIGITAL SAS, identificado con NIT número 900.548.752-8, residente en \_\_\_\_\_, quien para los efectos del presente contrato se denominará el comodante y \_\_\_\_\_ identificado con la cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_, expedida en \_\_\_\_\_, domiciliado y residente en \_\_\_\_\_, quien en adelante se denominará el comodatario, hemos convenido en celebrar un contrato de comodato que se regirá por las disposiciones legales aplicables a la materia, y en especial por las siguientes cláusulas. Primera. Objeto: El comodante entrega al comodatario y este recibe, a título de comodato o préstamo de uso, los bienes necesarios para la prestación del servicio de televisión e internet. Los bienes descritos son de propiedad del comodante. Segunda. Localización de los bienes: Los equipos deberán permanecer durante la vigencia de este contrato en la sede del comodatario, es decir, en la dirección registrada en el contrato único de servicios fijos, El comodatario no podrá cambiar el sitio de ubicación de los bienes entregados en comodato sin la previa y escrita autorización del comodante. Tercera. Uso autorizado: El comodatario podrá utilizar los bienes objeto de este contrato única y exclusivamente para la prestación del (los) servicio (s) descritos en el contrato único de servicios fijos, prestados por TV COLOMBIA DIGITAL SAS. Cuarta. Obligaciones del comodatario: Son obligaciones especiales del comodatario las siguientes: a) cuidar y mantener los bienes recibidos en comodato, respondiendo por todo daño o deterioro que sufran, salvo los que se deriven del uso autorizado en la cláusula anterior. El comodatario se obliga a responder aun en casos fortuitos; b) restituir los bienes en perfecto estado de funcionamiento a la terminación del comodato.; c) no cambiar la ubicación de los bienes sin el previo y escrito permiso del comodante; y d) las demás obligaciones propias de los comodatarios de acuerdo con las disposiciones legales. Quinta. Duración: al término del periodo establecido como permanencia mínima debe hacerse entrega del (los) equipo (s), en la oficina de atención más cercana o llamar al 6322727 para programar su respectiva entrega, según lo establece el artículo 2205 del Código Civil. Sexta. Valor de los bienes: El comodatario, conjuntamente con el comodante, estiman el valor de los bienes en \_\_\_\_\_ (\$ \_\_\_\_\_) moneda corriente, suma que deberá pagar el comodatario al comodante si este último ejerce la facultad que en su favor establece el artículo 2203 del Código Civil, según la cual puede abandonar la propiedad de la cosa en favor del comodatario cuando los bienes se deterioren de tal manera que no puedan emplearse en su uso ordinario. Séptima. Estado de los bienes: Las partes manifiestan de común acuerdo que al momento de firmarse el presente contrato los bienes se encuentran en perfecto estado de funcionamiento.

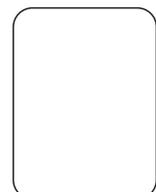
**Con mi firma registrada autorizo y acepto los términos y condiciones establecidos en el documento.**

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre Legible: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Numero De Celular \_\_\_\_\_



Huella

## **ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS Y A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.**

### **ACCESO A CONTENIDOS ILÍCITOS.**

El CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o vídeos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) 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. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d) 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. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones. El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica..Adicionalmente se puede acarrear la terminación del presente contrato. El Suscriptor o usuario se obliga a responder por los perjuicios que se causen a tv colombia digital s.a.s o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

### **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.**

El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S y que puedan ser consultadas por ésta; (iii) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con tv colombia digital s.a.s a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite tv colombia digital s.a.s, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Tv colombia digital para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE.

### **AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS Y CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGOS:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que me asiste de no autorizar el tratamiento de mis datos sensibles, manifiesto que autorizo de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento de mis datos sensibles ( huella dactilar ), con la finalidad de que se valide identidad a través del proceso de autenticación electrónica ante la Base de Datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de manera previa al proceso de venta. La información biométrica consultada de las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, no será almacenada ni será usada para complementar otras bases de datos, ni para fines distintos a los expresados en la presente autorización. Consulte de cualquier fuente o reporte de información y actualice a cualquier operador de información los datos sobre mi persona, nombre, apellidos y documento de identificación, mi comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de mi(s) cuenta(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de mis obligaciones comerciales y pecuniarias. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras subsistan obligaciones legales o contractuales. Que me imponga el deber de permanecer en las en las bases de datos de TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S. 3. Lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S. o por terceros, para que TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S o un tercero autorizado por este realice al suscrito visita domiciliaria con la finalidad de validar la veracidad de mis datos. Esta información será conservada por TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S. con la debida diligencia. En todo caso me reservo ejercer los siguientes derechos previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 en cualquier momento: a)conocer, actualizar y rectificar mis datos personales. b) solicitar pruebas de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento;

c) ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales; d) presentar ante la Superintendencia de Industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la superintendencia de industria y comercio haya determinado que, en el tratamiento, el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, estas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga el deber de permanecer en las bases de datos de TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S. f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Con la suscripción del presente documento como titular de la información manifiesto que los datos suministrados en la solicitud son ciertos y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, quedando informado que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio. El responsable de tratamiento de la información es TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S. con NIT 900.548.752-8 dirección principal calle 108 # 21 – 10 y teléfono 6322727 en Bucaramanga. Le invitamos a consultar las políticas de tratamiento de la información de TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S. que se encuentran publicadas en la página web: [www.tvcolombiadigital.com](http://www.tvcolombiadigital.com)

### **RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE INTERNET**

Como en cualquier otra tecnología de internet por cable, la velocidad contratada por el usuario se garantiza en el equipo instalado a través del puerto LAN conectado por cable de red categoría 6 en el puerto GB o FAST ETHERNET dependiendo de la velocidad adquirida.

#### **Factores ajenos a TV Colombia Digital que pueden afectar la navegación:**

- Rupturas de fibra o daño en elementos pasivos o activos
- Congestión en las troncales internacionales de internet
- Número de personas conectadas al mismo tiempo dentro del hogar al Wi-fi.
- Ubicación del equipo desde el cual se está conectando a la red Wi-fi.
- Sitio web al cual está accediendo
- Condiciones de procesamiento y capacidad en el computador o dispositivo que accede a internet.

#### **Para tener una mejor experiencia TV Colombia Digital recomienda:**

- Conectar a la red del equipo un número apropiado de dispositivos acorde la capacidad contratada.
- Evitar consumos de servicios de alto ancho de banda por otros dispositivos
- Se sugiere la conexión por cable a la ONT/MODEM. Esto aplica para juegos en línea, descarga de archivos y cualquier otro servicio exigente en latencia y pérdida de paquetes.
- No es recomendable el uso simultaneo de subida/bajada de archivos con otros programas que consuman alto ancho de banda de su plan, puesto que la experiencia puede verse afectada con relación a la velocidad contratada.
- Revisar periódicamente el estado de procesamiento, programas instalados, programas ejecutando descargas, capacidad de almacenamiento y antivirus en sus dispositivos puesto que le podrían afectar la experiencia de navegar en internet.

#### **El alcance de la señal Wi- fi de su ONT/MODEM depende de diferentes factores. Aquí le indicamos como puede buscar el mejor lugar para ubicar su equipo y garantizar la mejor señal posible**

- Debe ubicar su ONT/MODEM en una zona abierta para que la señal llegue a todos los lugares de su casa.
- Tenga en cuenta que algunos elementos como puertas, paredes, acuarios y rejas atenúan la señal Wi-fi y reducen su potencia. Lo mismo ocurre con materiales densos en las edificaciones como concreto, ladrillos y superficies de agua.
- Le recomendamos no ubicar su ONT/MODEM cerca de elementos como teléfonos inalámbricos, microondas, y otros equipos de transmisión inalámbrica pues producen interferencia en la banda 2.4 Ghz

Tenga en cuenta que cada sitio en su hogar tiene diferente potencia de recepción de Wi -Fi. La conexión para todos los dispositivos en el hogar está sujeta a las condiciones del Wi- Fi, las cuales pueden verse afectadas por factores ajenos a TV Colombia Digital. Las dudas que se generen por la degradación en los parámetros de recepción podrán ser atendidas por la línea de servicio al cliente siguiendo políticas para tal fin, y TV Colombia Digital dará solución a sus inconvenientes, en la medida en que estos dependan de su red y no de factores externos. Recuerde que al utilizar de forma simultánea cualquier número de dispositivos, la velocidad contratada se dividirá entre los dispositivos en uso y dependerá del uso que se esté dando en cada uno de ellos. Si su necesidad de conexión es más exigente y requiere consumo de videos en alta definición 4K, juegos en línea o descarga de archivos, es posible que la velocidad experimentada varíe según el servicio utilizado en el resto de los dispositivos conectados en simultánea.

