

| | | | |
|---------------------------|---------|---------------------------------------|--|
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: | | N° IDENTIFICACIÓN: | |
| TELÉFONO: | CIUDAD: | DEPARTAMENTO: | |
| CORREO ELECTRÓNICO: | | ESTRATO DE LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO: | |
| DIRECCIÓN DEL SERVICIO: | | | |
| DIRECCIÓN DEL SUScriptor: | | | |

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y GLOBALPLAY COLOMBIA SA., por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del (_____). El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicialmente acordado. *

SERVICIO CONTRATADO

Con este contrato GLOBALPLAY COLOMBIA SA se compromete a prestarle los siguientes servicios elegidos por El suscriptor: * Internet ____, Televisión analógica ____, Televisión digital ____.
Servicios adicionales: _____.
El suscriptor se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará a más tardar el día: _____.

CONDICIONES COMERCIALES DEL PLAN

| | |
|-------------------------------------|----|
| VALOR BÁSICO DEL MES (IVA INCLUIDO) | \$ |
| VAOR TOTAL A PAGAR (IVA INCLUIDO) | \$ |

* 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; 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. 7. Responder por los equipos entregados y devolverlos en el mismo estado en el que se le fueron instalados.

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.

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 quince (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

El proveedor no puede modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podrá cobrar 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 tres (3) días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

El suscriptor tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de dos (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

El suscriptor 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 tres (3) días hábiles antes del corte de facturación. 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. Lo anterior está sujeto a la cláusula de permanencia mínima aceptada por El suscriptor y de acuerdo a los descuentos otorgados por El proveedor.

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, suspendemos 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.

Con esta firma acepto recibir la factura solamente por medios electrónicos.

MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

1 Oficinas físicas, web www.globalplay.tv, Facebook @Globalplay.tv y línea de servicio: (57) 1 4325620

| | |
|---|--|
| 2 | Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso y le responderemos 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 el servicio de 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 enviarla a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad la resuelva |
|---|---|

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 y/o equipos | \$ |
| Suma descontado o diferido por cargo de conexión | \$ |
| Fecha de inicio de la permanencia mínima: | |
| Fecha 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 | Mes 10 | Mes 11 | Mes 12 |
| \$ | \$ | \$ | \$ |

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

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 tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: \$ _____

MODIFICACIÓN DE TARIFAS E INCREMENTOS MÁXIMOS ANUALES

El incremento de las tarifas se realizará anualmente hasta por un 50% de acuerdo a cambios en los productos y sus atributos. Es posible que el incremento tenga que ver con pagos de derechos de autor y conexos, cobro de las programadoras, entre otros.

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.

ENTREGA DE EQUIPOS: Los equipos que sean entregados por GLOBALPLAY COLOMBIA S.A. a título de comodato serán relacionados en una orden de trabajo que identifique la referencia de cada equipo entregado. El suscriptor no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, así como tampoco prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para las cuales no se encuentra debidamente autorizado.

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

El suscriptor en calidad de titular de la información, autoriza a GLOBALPLAY COLOMBIA S.A. como responsable del tratamiento de datos personales, los cuales se recolectan con las siguientes finalidades: (i) envío de información y documentos relacionados con la relación de este contrato, de los anexos y/o de sus modificaciones; (ii) transmisión internacional de datos por alojamiento en servidores externos; (iii) envío de correos electrónicos y demás mensajes de datos, informando sobre promociones y eventos o actividades. (iv) cobros de cartera; (v) envío de encuestas de satisfacción de clientes; (vi) remisión de información para dar cumplimiento a exigencias legales y requerimientos de autoridades administrativas y/o judiciales y, (vii) demás finalidades que se encuentran establecidas en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de GLOBALPLAY COLOMBIA S.A. El suscriptor autoriza expresamente que El proveedor podrá contactarlo por telefonía celular, correo electrónico, correo físico, mensajería instantánea y visita física, autorización otorgada por la duración de la relación comercial y cinco (5) años más.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:

El suscriptor manifiesta bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita.

POLITICA DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN, PORNOGRAFIA Y TURISMO SEXUAL INFANTIL:

Global Play se acoge a todo lo establecido en la LEY 679 DE 2001 por medio de la cual se establece un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores.

Con esta firma EL SUSCRIPTOR autoriza: Que el contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicialmente acordado, la consulta de información financiera y reporte a centrales de riesgo en caso de no cumplimiento de las obligaciones en este Contrato acordadas, recibir la factura por medios electrónicos y la validez de este contrato y sus cláusulas mediante firma o cualquier otro medio valido para tal fin:

Acepto este contrato mediante mi firma o cualquier otro medio válido

CC/CE N.º _____ FECHA: ____ / ____ / ____

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co y la ley 679 de 2001 en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/ley-679-de-2001/13668>