



**CONTRATO DE SERVICIOS FIJOS WOOW TV**  
**S.A.S.**

¡Gracias por escoger a WOOW TV!

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre **usted (EL CLIENTE)** Y **WOOW TV**, por el que pagará mínimo mensualmente. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de la instalación.

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 pactado.

**I. EL SERVICIO**

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija, que se establecerán en el Anexo N°01 del presente Contrato (Detalle del Servicio Contratado), en adelante el Anexo N°01, que incluirán las condiciones técnicas y económicas detalladas.

Por su parte, EL CLIENTE se obliga a pagar oportunamente a WOOW TV S.A.S. el valor acordado y demás conceptos que se establecen en las condiciones técnicas y económicas detalladas en el Anexo N°01.

El servicio se activará a más tarde el quinto día hábil contados a partir de la fecha de instalación.

**II. INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR**

Contrato No.	<b>000011</b>
Nombre / Razón social	<b>PedroPerez</b>
Identificación	<b>123456789</b>
Correo electrónico	<b>pedrop@gmail.com</b>
Teléfono de contacto	<b>3005252525</b>
Dirección del servicio	<b>Palmas de Salamanca bloque 18 apto 122A</b>
Ciudad	<b>Cartagena, Bolívar</b>
Dirección suscriptor	<b>Palmas de Salamanca bloque 18 apto 122A</b>

**III. OTRAS CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

Los cortes de facturación quedan estipulados para los días 30 de cada mes, siendo la fecha límite para el pago del servicio. Si nuestro sistema no registra su pago, se efectuará la suspensión del servicio a partir de cinco (5) días calendario después de la fecha límite de pago del servicio.

La NO recepción de la factura no exime al suscriptor del pago. Dicha factura deberá ser solicitada a través de nuestros canales de atención.

Señor suscriptor



Zona de instalación	Valor de instalación	Porcentaje financiación de instalación	Valor Instalación con financiación
URBANO	\$500.000	0.5%	\$502.500

1. Acepta usted pagar el costo de la instalación del servicio sin cláusula de permanencia por \$500.000.
2. Aceptando la permanencia de las doce (12) meses, el costo de la instalación des totalmente gratis sin costos adicionales.

**Acepto la instalación con cláusula de permanencia por doce (12) meses por valor de cero pesos (\$0).**

{firma\_cliente}

#### IV. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento. Suministrar información verdadera.
- Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
- No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo).
- Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
- 

#### V. 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: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/condiciones-de-calidadenservicios-de-telecomunicaciones>.

#### VI. 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.

#### VII. 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.

#### VIII. 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.

## IX. TERMINACIÓN



Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades, luego de haber finalizado el periodo de permanencia mínima. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 10 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día **{{ dia\_corte }}**). 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.

## X. 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.

## XI. COMUNICACIÓN EN CANALES OFICIALES - PQR

- Nuestros medios de atención oficiales: +57 3028443007 - facturacionwoowtv@gmail.com
- Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.
- **Si no esta de acuerdo con nuestra respuesta:** 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. Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

## XII. 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 cargo de reconexión		\$500.000			
Suma que fue descontada o diferida del valor total		\$0			
Fecha de inicio de la permanencia mínima		{contrato_inicio}			
Fecha de finalización de la permanencia mínima		{contrato_fin}			
<b>Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes</b>					
Mes 1 \$502.500	Mes 2 \$460.625	Mes 3 \$418.750	Mes 4 \$376.875	Mes 5 \$335.000	Mes 6 \$293.125
Mes 7 \$251.250	Mes 8 \$209.375	Mes 9 \$167.500	Mes 10 \$125.625	Mes 11 \$83.750	Mes 12 \$41.875



## **XII. 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.

## **XIII. 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: \$15.000

**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.**

## **XIV. USO DE LOS EQUIPOS INSTALADOS**

Los equipos instalados para la prestación del servicio de internet y/o TV, son propiedad de WOOW TV S.A.S. y estos son entregados en comodato.

En caso del daño total o modificación que no provenga del deterioro natural, de hurto o extravío del equipo(s), se procederá a la respectiva revisión por los técnicos. Si se evidencia que el equipo se ha visto afectado directamente por el usuario el SUScriptor deberá cancelar a WOOWTV SAS el valor de la reposición de los equipos al precio del mercado vigente, dicho cobro se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación y el servicio continuará siendo facturado.

En caso de presentarse daños en los equipos instalados por fenómenos naturales, tales como descargas eléctricas, inundaciones, fuego, etc. El usuario deberá asumir el valor de dichos equipos y el servicio continuará siendo facturado.

Al momento que el cliente desee la suspensión de los servicios los equipos le serán retirados por personal técnico de la compañía. Si por diversas circunstancias el presente contrato prestará mérito de orden jurídico (denuncias demandas, indemnizaciones, etc.) todos los costos que ocasione tal evento serán asumidos por el suscriptor. Las tarifas podrán incrementarse por 6 meses a un año sin superar el 50% de la tarifa antes del incremento más el índice de Precios al Consumidor del año anterior.

**Cartagena {fecha\_actual}**



{firma\_cliente}

Representante Legal  
NIT 901499189

Nombre Cliente  
C.C. 123456789

### ANEXO 1

Por medio del presente, WOOW TV y EL CLIENTE acuerdan las condiciones técnicas y comerciales del servicio de acceso a Internet y arrendamiento de equipos, según se detalla a continuación:

#### 1.- DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE SERVICIO Y CONDICIONES COMERCIALES

Nombre del Plan	Carga *	Descarga *	Cargo mensual	
no modificar				
Servicio			Precio	
INTERNET Y TELEVISIÓN / SÓLO INTERNET				
OTROS SERVICIOS:				
Equipo	Serial	Mac	Precio	Detalles
no modificar				

\* En los momentos de mayor tráfico, las velocidades de carga y descarga pueden ser inferiores a las indicadas en el cuadro precedente; sin embargo, éstas no serán inferiores al cuarenta por ciento (40%) de las velocidades indicadas (en adelante, la "Velocidad Mínima Garantizada").

#### 2.- PLAZO DEL CONTRATO

El contrato inicia el {contrato\_inicio} y finaliza el {contrato\_fin}, con una duración de {contrato\_duracion} meses.

#### 3.- FORMA DE PAGO

Facturación mensual vencida.



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Roberto", with a small "16" written below it.

{firma\_cliente}

---

**Representante Legal**

NIT 901499189

---

**Nombre Cliente**

C.C. 123456789