

CONTRATO DE SUSCRIPCION A LOS SERVICIOS DE TELEVISION SATELITAL E INTERNET DE DIRECTV

Entre DIRECTV COLOMBIA LTDA., sociedad comercial, legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, con NIT. 805006014-0, domiciliada en Bogotá D.C., en adelante DIRECTV, habilitado de manera general por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar servicios de telecomunicaciones en virtud del registro No. RTIC96000413 del 23 de marzo de 2011 y autorizada por la Comisión Nacional de Televisión (hoy Autoridad Nacional de Televisión ANTV) mediante contrato de concesión No. 057 de 1996, de una parte, y de la otra, la persona natural que suscribe este documento, en adelante el SUSCRIPTOR, hemos acordado celebrar el presente contrato que se rige por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. OBJETO:** El objeto del presente contrato es la prestación del servicio (en adelante el SERVICIO si se contrata cada servicio por individual) o de los servicios empaquetados (en adelante los SERVICIOS si se contrata más de un servicio), el o los cuales se encuentran señalados en la carátula del presente contrato. DIRECTV se obliga a la prestación de EL SERVICIO o Los SERVICIOS en los términos de este contrato y de la ley. DIRECTV habilitará el acceso del SUSCRIPTOR, ubicado dentro del territorio colombiano, de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS contratados. La habilitación se hará efectiva para DIRECTV una vez se cumplan las siguientes condiciones: (i) La notificación al SUSCRIPTOR de la aprobación por parte de DIRECTV de la solicitud, pues éste acepta que la SUSCRIPCIÓN no es automática sino que DIRECTV se reserva el derecho de celebrar este contrato. (ii) El pago del valor correspondiente a la instalación, afiliación y otros conceptos a que hubiere lugar. (iii) La instalación de los equipos necesarios para la recepción de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS debidamente activados sujeto a la cobertura ofrecida por DIRECTV.

PARÁGRAFO: EL SERVICIO o LOS SERVICIOS que se prestarán en virtud del presente contrato podrán ser: (i) Televisión Satelital (DBS) o Televisión Directa al Hogar (DTH) en adelante "Servicio de Televisión" y (ii) Servicio de Acceso a Internet Fijo al Hogar en adelante "Internet", que corresponde al servicio de Banda Ancha de conformidad con la regulación vigente, cuyas velocidades están descritas en la portada, la cual hace parte integral del presente contrato. **SEGUNDA. OFERTA COMERCIAL DEL SERVICIO O DE LOS SERVICIOS:** La oferta de DIRECTV será general cuando el SUSCRIPTOR contrate EL SERVICIO o LOS SERVICIOS que contenga el plan que el SUSCRIPTOR escoja de acuerdo con los ofrecidos por DIRECTV, cuyas características el SUSCRIPTOR declara conocer, pues acepta que le fueron explicados en su totalidad, previa la celebración de este contrato. Este contrato tiene como opciones de contratación, (i) una con cláusula de permanencia mínima y (ii) sin cláusula de permanencia, las cuales fueron explicadas por DIRECTV al momento de la venta y aceptadas por el SUSCRIPTOR con la firma del presente documento. Si el SUSCRIPTOR solicita modificaciones al plan, y el cambio se encuentra dentro de la oferta general de DIRECTV conforme con su política de cambio de planes, el SUSCRIPTOR podrá obtener el cambio del plan. Una vez DIRECTV active EL SERVICIO o LOS SERVICIOS adquiere el derecho de cobrar el valor del Plan conforme a las tarifas vigentes en ese momento y aplicar el prorrateo correspondiente de acuerdo con la fecha de corte de su facturación. Para el Servicio de Televisión, de manera general, DIRECTV ofrece una oferta no caracterizada; es decir, DIRECTV en cualquier momento puede cambiar el (los) canal(es) que conforman su grilla de programación, lo cual el SUSCRIPTOR acepta con la firma del presente documento. La oferta de programación será caracterizada por excepción, siempre y cuando, El SUSCRIPTOR indique en forma expresa su caracterización en el espacio de observaciones de la portada de este contrato. En el caso de existir oferta caracterizada de programación, si DIRECTV cambia el canal o los canales que determinaron la oferta caracterizada, el SUSCRIPTOR podrá terminar el contrato aún en el término de permanencia mínima. Para Internet, DIRECTV se obliga a garantizar hasta la velocidad seleccionada en la portada del presente contrato, lo que implica que dicha selección será la máxima velocidad entregada, sin estar en obligación de mantenerla en forma continua. Se permitirá por cada periodo de facturación un límite de tráfico mensual de 51GB, si este límite es superado antes del vencimiento, la velocidad de navegación será disminuida a 512 kbps por el tiempo restante. **PARÁGRAFO PRIMERO.** El SUSCRIPTOR autoriza a DIRECTV a que realice mediciones de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS para los fines que determine.

TERCERA. CAUSALES Y CONDICIONES PARA LA SUSPENSIÓN DE EL SERVICIO o LOS SERVICIOS. A) **POR PARTE DEL SUSCRIPTOR:** El SUSCRIPTOR podrá de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, solicitar a DIRECTV la suspensión temporal del SERVICIO o LOS SERVICIOS hasta por un tiempo máximo de dos (2) meses por cada año, los cuales pueden ser consecutivos o no. En caso que EL SUSCRIPTOR no precise el término por el cual solicita la suspensión temporal de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. B) **POR PARTE DE DIRECTV:** DIRECTV podrá suspender o modificar la prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS objeto del presente contrato por cualquier hecho o circunstancia ajena a su voluntad, incluidos entre otros, la fuerza mayor, el caso fortuito, por la necesidad de realizar mantenimientos en los equipos, redes y por la prevención de fraudes en la red, así como los demás elementos necesarios para la prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS, o por los actos de autoridad competente y por tanto el SUSCRIPTOR reconoce y acepta que DIRECTV no garantiza la prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS en forma ininterrumpida en razón a su naturaleza, ni será responsable por eventuales perjuicios que resulten de omisiones y/o interrupciones técnicas, demoras en la transmisión, defectos, errores y/o fallas de las redes propias o de terceros que intervengan en la prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS. DIRECTV podrá igualmente suspender EL SERVICIO o LOS SERVICIOS por incumplimiento del contrato por causas imputable al SUSCRIPTOR cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias: 1) Por la falta de pago oportuno de dos (2) períodos de facturación consecutivos independientemente que haya o no recibido la factura del servicio por parte de DIRECTV. 2) Por la utilización de EL SERVICIO por parte del SUSCRIPTOR en eventos tales como: a) El ejercicio de actividades fraudulentas o que atenten contra el orden público y las buenas costumbres y/o la realización de actividades de comunicaciones no autorizadas por la normatividad vigente en Colombia. b) Por orden de autoridad competente. c) Por uso indebido o desproporcionado de EL SERVICIO o DE LOS SERVICIOS. d) Por utilización contraria a la normatividad vigente en Colombia, al presente contrato y sus anexos. e) Por la perturbación injustificada de EL SERVICIO o DE LOS SERVICIOS que interfiera en el buen funcionamiento del mismo para otros suscriptores. f) Por la utilización, sin autorización previa de DIRECTV de EL SERVICIO o DE LOS SERVICIOS como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones. Para el caso de Internet, por la utilización, sin autorización previa de DIRECTV, del servicio de Internet para fines comerciales o establecimientos de comercio o similar. g) Por la reventa o comercialización de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS sin autorización previa de DIRECTV. h) Por la alteración de las señales de los equipos terminales necesarios para la recepción de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS; i) Por la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso; j) Por el uso de las redes y los servicios de DIRECTV para la comisión de conductas ilegales y/o delictivas. k) Por el pago de alguna factura de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS a través de mecanismos fraudulentos y/o ilegales. l) Por impedir sin justa causa a los funcionarios autorizados por DIRECTV la inspección de los equipos en las instalaciones donde EL SERVICIO o LOS SERVICIOS se encuentren activados. m) Por proporcionar, en forma ocasional o permanente, EL SERVICIO o

LOS SERVICIOS a otro inmueble distinto de aquél autorizado por DIRECTV y que figure en el presente Contrato. n) Por cambio de ubicación y/o domicilio de los equipos terminales sin notificación previa a DIRECTV. ñ) En general, por cualquier alteración unilateral del SUSCRIPUTOR de las condiciones contractuales. Para el Servicio de Televisión: Si el equipo presenta daños, averías, fallas o interrupción de la señal por cualquier causa, el SUSCRIPUTOR deberá informar inmediatamente a DIRECTV por cualquiera de los medios que DIRECTV dispone para atención a sus clientes, quien prestará asistencia técnica o reparará las fallas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del aviso. Si los daños o el funcionamiento defectuoso del equipo fueron causados por el SUSCRIPUTOR o personal no autorizado por DIRECTV, EL SUSCRIPUTOR deberá responder por los costos de la visita y el pago de la reparación o el cambio del equipo, si fuere el caso. Cuando el servicio se interrumpa por causas imputables a DIRECTV por un término mayor a diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, los cargos correspondientes al periodo de la suspensión serán descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo. Este descuento se hará en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles. Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos de DIRECTV el inicio y la interrupción del servicio, éste se contará a partir del recibo del aviso, por cualquier medio que DIRECTV dispone para atención a sus clientes, por parte del SUSCRIPUTOR sobre la ocurrencia de la interrupción del servicio y la consecuente asistencia. Cuando la asistencia sea solicitada por el SUSCRIPUTOR para modificar y/o adicionar algún elemento de la instalación original, la reubicación, la instalación de extensión telefónica, la conexión de la señal a un equipo de sonido o de video, la desinstalación por cambio de domicilio, la reinstalación por hurto, el traslado, la reafiliación, el cambio de modelo del decodificador, o cualquier evento diferente a una falla se generará un valor adicional según las tarifas establecidas por DIRECTV para el efecto. Para el caso de Internet: En los eventos en que se pruebe que las fallas antes señaladas fueron imputables a DIRECTV, el SUSCRIPUTOR tendrá derecho a recibir una compensación por el tiempo que no recibió EL SERVICIO de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011 de la CRC o la que la modifique, completamente o sustituya, o a solicitar la terminación del contrato. En caso que la interrupción de EL SERVICIO se deba a causas imputables al SUSCRIPUTOR, DIRECTV no reconocerá compensación alguna a favor del SUSCRIPUTOR. **CUARTA.** DIRECTV como propietario de todos los equipos de recepción DEL SERVICIO o LOS SERVICIOS entregará al SUSCRIPUTOR la tenencia de los equipos de la siguiente forma: (i) Equipos de Internet a título de arrendamiento (de conformidad con las normas aplicables vigentes) y, (ii) Equipos de Televisión a título de arrendamiento (de conformidad con las normas aplicables vigentes). Los equipos de televisión consisten en decodificador, antena y control remoto. Los equipos serán los proveídos por DIRECTV o los homologados para el efecto por DIRECTV (de conformidad con las normas aplicables vigentes). Una vez el SUSCRIPUTOR haya pagado el valor correspondiente a la suscripción e instalación, DIRECTV efectuará directamente o a través de terceros autorizados a su elección la instalación de los equipos. 1. Plazo para la instalación y activación. Una vez aprobado el SUSCRIPUTOR, pagados los valores correspondientes, y firmado el contrato, DIRECTV instalará los equipos y dará inicio a la prestación de EL SERVICIO O LOS SERVICIOS. Para tal efecto, tendrán en cuenta los siguientes términos en la instalación: (i) Para Internet hasta quince (15) hábiles contados a partir de la celebración del contrato; (ii) Para Televisión hasta treinta (30) días comunes contados a partir del día siguiente a la fecha de aprobación del SUSCRIPUTOR, recibo de pago y firma del contrato. En caso que DIRECTV no cumpla en este plazo con la activación reconocerá un monto equivalente al valor diario del plan por cada día de retraso. Cuando DIRECTV no inicie la prestación de EL SERVICIO O LOS SERVICIOS en el plazo estipulado, EL SUSCRIPUTOR podrá, sin perjuicio de la compensación pactada, optar por la restitución de la suma pagada o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En caso de restitución de la suma pagada, ésta deberá realizarse en un plazo que no exceda de cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido por parte del SUSCRIPUTOR. El SUSCRIPUTOR deberá hacer la manifestación de su elección de restitución a través de cualquiera de los medios que dispone DIRECTV para la atención de usuarios. Cuando se opte por un nuevo plazo, las Partes lo establecerán a través de un medio verificable, pero DIRECTV se reserva el derecho de llevar o no a cabo la instalación inicial de los equipos o su traslado teniendo en cuenta la cobertura de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS y/o cuando considere que los equipos pueden perderse o ser trasladados fuera del sitio autorizado de instalación. En estos casos, se dará por terminado el contrato, sin perjuicio del pago de las sumas adeudadas. 2. La instalación constará en un escrito que hará parte integral de este contrato, en el cual se deberá registrar la instalación realizada y la iniciación de la prestación de EL SERVICIO O LOS SERVICIOS. Este documento será firmado por el SUSCRIPUTOR o su representante a quien desde ya otorga mandato para el efecto, previa verificación en el centro de servicio al cliente de la identificación del personal asignado y la presentación de la orden de trabajo en la que se detalla la visita. El SUSCRIPUTOR autoriza a DIRECTV o a quien ésta delegue por escrito, para ingresar al lugar donde se encuentra instalado el equipo para efectuar actividades de verificación, instalación, inspección o retiro. La conexión a EL SERVICIO o LOS SERVICIOS consiste en: (i) Para INTERNET, instalar y proveer el servicio de internet a través de equipos captadores (Router que se requiera atendiendo a la tecnología utilizada). La Instalación Indoor: Consiste en la instalación de un Router en el hogar del SUSCRIPUTOR que recibe la señal de internet en zona de cobertura. Para verificar la calidad de la señal, el técnico dejará el servicio de internet funcionando en un solo dispositivo, desde el cual hará las pruebas correspondientes. Si EL SUSCRIPUTOR desea que el técnico del servicio de instalación de DIRECTV haga los ajustes correspondientes en los restantes dispositivos, tendrá que agendar una visita especial para tal fin, la cual podrá generarle costos adicionales; (ii) Para Televisión: consiste en un (1) decodificador que le provee señal a un (1) televisor. Si el SUSCRIPUTOR requiere conexiones a otro televisor con un decodificador adicional, deberá obtener la aprobación de DIRECTV para lo cual deberá aportar los documentos exigidos por DIRECTV para la aprobación de otro decodificador, pagar el costo de instalación y el valor mensual adicional por el equipo de acuerdo con las tarifas vigentes a esa fecha. En este caso, se surtirá el mismo proceso de aprobación e instalación para el acceso inicial al SERVICIO y se registrará por las mismas condiciones establecidas en este contrato para el equipo principal. Cuando el SUSCRIPUTOR requiera la instalación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS a otros equipos diferentes al televisor o la instalación de accesorios diferentes a los que DIRECTV instala junto a los decodificadores, asumirá el costo y el riesgo de dicha instalación. EL SUSCRIPUTOR declara que las condiciones técnicas del televisor que va a utilizar son aptas para recibir el SERVICIO objeto de este contrato, de no ser así, no habrá lugar a reclamo alguno. Cuando la instalación se vaya a efectuar en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o similar, será responsabilidad del SUSCRIPUTOR obtener los permisos que sean necesarios para llevar a cabo la instalación y pagar el costo que esto genere. Cuando el SUSCRIPUTOR requiera la instalación del SERVICIO o LOS SERVICIOS a otros equipos diferentes a los suministrados conforme a la orden de trabajo o la instalación de accesorios diferentes a los que DIRECTV instala junto a sus equipos, asumirá el costo y el riesgo de dicha instalación. En todo caso, tales equipos deberán ser compatibles con la tecnología que a la fecha use DIRECTV. 3. El SUSCRIPUTOR

podrá solicitar el traslado de los equipos a una dirección del territorio colombiano, de conformidad con las políticas de cobertura de DIRECTV, diferente a la de su instalación inicial, dando aviso a DIRECTV con quince (15) días hábiles de anticipación. En este caso el SUSCRIPTOR pagará las tarifas de instalación que DIRECTV tenga vigentes para la fecha del traslado. En caso de que el SUSCRIPTOR no de aviso oportuno del traslado, y los equipos no puedan ser retirados, el SUSCRIPTOR deberá pagar a DIRECTV el valor comercial de los equipos. El traslado de los equipos solo podrá ser efectuado por personas debidamente autorizadas por DIRECTV. Si en la nueva ubicación a criterio de DIRECTV no hay cobertura o no es posible por razones técnicas la prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS, el contrato se dará por terminado. 4. El SUSCRIPTOR no podrá: (a) Sustituir, ceder, cambiar, alterar, modificar, arrendar, licenciar, prestar, vender los equipos. Tampoco beneficiar de cualquier manera a terceros no autorizados por DIRECTV. (b) Alterar las conexiones realizadas al momento de la instalación, ni modificar su ubicación debido a que el SERVICIO que se presta es internet fijo al hogar; (c) Retransmitir la señal satelital de televisión a terceras personas de cualquier manera y a cualquier título; (d) Comercializar el uso de los equipos y/o EL SERVICIO o LOS SERVICIOS; (e) Trasladar los equipos de DIRECTV fuera del territorio colombiano o a un lugar diferente en Colombia a la dirección señalada en este contrato para su instalación sin previa aprobación de DIRECTV; (f) Utilizar los equipos para la ejecución de actividades diferentes al objeto contratado; (g) Infringir la propiedad intelectual relacionada con los equipos, el software del equipo, de las tarjetas y cualquier otro elemento relacionado directa o indirectamente con EL SERVICIO o LOS SERVICIOS. De infringir estas prohibiciones, DIRECTV dará por terminado el presente contrato con justa causa sin perjuicio de las acciones legales a las que tenga derecho. 5. El SUSCRIPTOR será responsable ante DIRECTV por la pérdida y/o cualquier otro daño que se ocasione al equipo o los equipos que tenga en tenencia. En ese caso, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar a DIRECTV, sin necesidad de una declaración judicial previa, el valor vigente de reposición del equipo. DIRECTV podrá iniciar las acciones legales del caso mientras el costo de los equipos no sea pagado, autorizando EL SUSCRIPTOR desde ya a DIRECTV para que lo reporte como deudor moroso por dicho valor ante las centrales de riesgo del sistema financiero. Todo daño, hurto o anomalía que se ocasione desde el momento de la instalación y durante la tenencia de los equipos por el SUSCRIPTOR, deberá ser reportado a DIRECTV dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al hecho. En caso de hurto de los equipos, el SUSCRIPTOR deberá denunciarlo a las autoridades competentes y enviar de manera inmediata a DIRECTV copia de la denuncia, quedando obligado el SUSCRIPTOR, a pagar el valor de los equipos a DIRECTV. A la terminación de este contrato el SUSCRIPTOR restituirá a DIRECTV los equipos de propiedad de DIRECTV. A la terminación de este contrato, el SUSCRIPTOR está en la obligación de restituir a DIRECTV dentro del plazo establecido en las políticas de DIRECTV, los equipos de propiedad de DIRECTV. Pasado ese plazo, si no los devuelve a través de los canales dispuestos por DIRECTV, se entenderá como una no devolución de los bienes y equipos de propiedad de DIRECTV, y hará al SUSCRIPTOR responsable por su pérdida, autorizando desde ahora el SUSCRIPTOR a DIRECTV para cobrar el valor comercial de los equipos, las sanciones previstas y demás perjuicios causados, así como su reporte como deudor moroso por dicho valor ante las centrales de riesgo del sistema financiero previa la observancia del procedimiento de ley. 6. Si el equipo presenta daños, averías o fallas por cualquier causa, el SUSCRIPTOR deberá informar inmediatamente a través de los medios de atención al usuario a DIRECTV, quien prestará asistencia técnica o reparará las fallas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del aviso. Si los daños o el funcionamiento defectuoso del equipo fueron causados por el SUSCRIPTOR o personal no autorizado por DIRECTV, el SUSCRIPTOR deberá responder por los costos de la visita y el pago de la reparación o el cambio del equipo, si fuere el caso. 7. Una vez suscrito el contrato, el SUSCRIPTOR tendrá derecho a ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del presente contrato siempre y cuando no se haya realizado la instalación de EL (LOS) SERVICIO (S). **QUINTA. PLAZO DE VIGENCIA:** La vigencia del presente contrato es la indicada en la carátula de este contrato, y en el Anexo denominado "Anexo al Contrato de Suscripción: Cláusula de Permanencia". La terminación del contrato durante la permanencia mínima (si aplica) por parte del SUSCRIPTOR o por parte de DIRECTV debido a alguna causa imputable al SUSCRIPTOR, dará derecho a DIRECTV para cobrar al SUSCRIPTOR la suma de dinero asociada a la terminación anticipada del presente contrato, según lo establecido en el Anexo de la cláusula de permanencia. **SEXTA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR:** El SUSCRIPTOR podrá solicitar la terminación del contrato en cualquier momento con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario. Para INTERNET, DIRECTV interrumpirá el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el SUSCRIPTOR que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación no menor a tres (03) días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente. Para televisión El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado, sin penalización alguna, el contrato en cualquier momento una vez cumplido el término de permanencia mínimo pactado dando preaviso a DIRECTV por cualquier medio. La interrupción de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS se efectuará sin perjuicio del derecho de DIRECTV a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de los equipos y los demás cargos a que haya lugar. En caso que el SUSCRIPTOR solicite la terminación del contrato dentro del término de la cláusula de permanencia mínima, habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato y la devolución de los equipos propiedad de DIRECTV. En caso que el SUSCRIPTOR solicite la cancelación de servicios suplementarios o adicionales deberá informarlo a DIRECTV a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en este contrato y DIRECTV procederá a su cancelación a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de solicitud. **SÉPTIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE DIRECTV:** DIRECTV suspenderá o terminará este Contrato, a su elección, sin necesidad de requerimiento previo o declaración judicial alguna, además de las consagradas en el texto de este contrato, cuando: (i) En caso de incumplimiento del SUSCRIPTOR de sus obligaciones legales o contractuales; (ii) Por la mora o falta de pago de cualquiera de las obligaciones a las que se encuentre obligado el SUSCRIPTOR de conformidad con el presente Contrato, o, la mora en el pago de los servicios o conceptos asociados al servicio; (iii) Si la información suministrada por el SUSCRIPTOR no corresponde a la realidad o no pudiere ser verificada; (iv) Si el SUSCRIPTOR modifica los equipos, la conexión y/o copia, desvía o comparte el servicio con terceros no autorizados; (v) Si el SUSCRIPTOR utiliza el servicio para fines ilegales o contrarios a las buenas costumbres o pretenda obtener los servicios o evadir el cumplimiento de las obligaciones a su cargo por medio de prebendas a terceros o empleados de DIRECTV; (vi) Por extinción de la persona del SUSCRIPTOR; (vii) En el caso que el SUSCRIPTOR o un tercero saque el equipo fuera de territorio colombiano. (viii) Por adulteración y/o falsedad en alguno de los documentos relacionados con el servicio tales como el contrato, las facturas, etc. (ix) Por comercialización fraudulenta, clandestina o sin autorización previa y escrita de DIRECTV

del servicio. (x) Así mismo, DIRECTV podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento dando un preaviso al SUSCRIPUTOR de treinta (30) días calendario de antelación respecto a la fecha en la cual se producirá la terminación. (xi) DIRECTV podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato, en caso de que EL SUSCRIPUTOR llegare a ser: (i) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como las listas de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitidas por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, así como cualquier otra lista pública relacionada con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo definida por DIRECTV En ese sentido, DIRECTV autoriza irrevocablemente a EL SUSCRIPUTOR para que consulte tal información en dichas listas y/o listas similares, o (ii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos, de sus delitos fuente y de actos relacionados con fraude, soborno, corrupción, entendiendo estas conductas dentro del marco de las normas penales vigentes, o (iii) cuando EL SUSCRIPUTOR remita información cuya incompleta y/o inexacta, sobre sus actividades, origen o destinos de fondos y/u operaciones de cualquier índole, o (iv) incumpla algunas de las declaraciones, obligaciones y compromisos señalados en la cláusulas relacionadas con la administración de los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo, fraude, soborno y corrupción. **OCTAVA. PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO:** (i) A partir de la suscripción del presente Contrato, el SUSCRIPUTOR se obliga a pagar de manera anticipada y en forma mensual el valor del servicio contratado según el plan escogido y de acuerdo con las tarifas vigentes. Para su cobro, DIRECTV enviará mensualmente al SUSCRIPUTOR, con una antelación mínima de dos (2) días calendario a la fecha señalada para el pago de la misma, a la opción de envío de factura seleccionada por el SUSCRIPUTOR al momento de la celebración de este contrato, la factura por concepto del servicio y el alquiler del equipo cuando ello aplique, el impuesto del Valor Agregado (IVA) y cualquier otro pago relacionado con la prestación del servicio. El SUSCRIPUTOR tendrá derecho de elegir libremente el mecanismo de envío de facturación, de conformidad con lo establecido en la Ley, no obstante, en caso de no seleccionar una opción de envío, la factura será enviada al correo electrónico suministrado por el SUSCRIPUTOR en formato PDF. Esto podrá ser modificado en cualquier momento comunicándose a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario que dispone DIRECTV. DIRECTV establecerá las fechas de facturación y pago de conformidad con sus necesidades administrativas. El precio a pagar tendrá como base el vigente para el plan al que el SUSCRIPUTOR se encuentre afiliado al momento de la respectiva facturación y no incluirá suma alguna por el pago de los derechos de autor por ejecución pública. Por lo tanto, DIRECTV no será responsable por el pago de los derechos que se causen por la ejecución pública de obras protegidas que haga el SUSCRIPUTOR, a través de EL SERVICIO O LOS SERVICIOS. (ii) El SUSCRIPUTOR pagará la factura dentro del plazo establecido en la misma. (iii) El hecho que el SUSCRIPUTOR no reciba la factura no lo exime de la obligación de pagar su valor y se obliga a solicitar la factura correspondiente a DIRECTV cuando ésta no le llegue a tiempo. (iv) En el evento en que la factura sea devuelta por tercera vez consecutiva por inconsistencias en la dirección, cambio de domicilio no informado por el SUSCRIPUTOR a DIRECTV o rehusado, DIRECTV cesará el envío de la facturación a la dirección suministrada. (v) La falta de pago dentro de las fechas establecidas generará para el SUSCRIPUTOR y a favor de DIRECTV el pago de intereses por mora a la tasa más alta permitida por la ley, renunciando el SUSCRIPUTOR en beneficio de DIRECTV a cualquier requerimiento para ser constituido en mora. (vi) La mora del SUSCRIPUTOR en el pago de cualquier suma de dinero dará a DIRECTV el derecho a escoger entre suspender el servicio objeto de este contrato, total o parcialmente, o terminarlo. En este último caso, procederá a desconectar el servicio y retirar los equipos, lo que el SUSCRIPUTOR autoriza de manera irrevocable. (vii) Mientras el SUSCRIPUTOR no restituya los equipos DIRECTV seguirá cobrando el canon de arrendamiento a la tarifa vigente en ese momento. Si el SUSCRIPUTOR se niega restituir los equipos, DIRECTV cobrará al SUSCRIPUTOR el valor comercial de los mismos en la fecha en que debía haberse efectuado la restitución. (viii) Para la reconexión el SUSCRIPUTOR deberá haber pagado el saldo en mora, los valores causados, la tarifa de reconexión vigente a esa fecha, las demás sumas que la mora haya generado y los valores de cobranza. La reconexión del servicio se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que cesó la causal que la originó y se hayan pagado las sumas a que hubiere lugar. (ix) El valor de la instalación incluye: A. Para Televisión: (a) La cantidad de cable que DIRECTV considere deba ser utilizada la que no excederá de treinta (30) metros. (b) La conexión de un (1) decodificador a un (1) televisor. B. Para Internet: (a) La cantidad de cable que DIRECTV considere deba ser utilizada la que no excederá de veinticinco (25) metros. El usuario asumirá los costos del cable que excedan las cantidades antes descritas. (b) La conexión de un Router. (x) El SUSCRIPUTOR acepta que los pagos que haga se imputarán en primer lugar a los costos legales de cobranza, luego a los intereses moratorios y finalmente al capital de lo debido. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando el SUSCRIPUTOR pague a través del sistema de débito automático las sumas de dinero pactadas, mantendrá vigentes y activas las tarjetas a cargar, e informará inmediatamente a DIRECTV las modificaciones o cancelaciones que realice a dichas tarjetas y sustituirá las mismas por otras. Si para efectos del pago del valor correspondiente a la suscripción la entidad financiera rechaza el método de pago escogido o el contrato se encuentra mal diligenciado, el plazo para llevar a cabo la instalación se calculará a partir del día siguiente a la fecha en que DIRECTV reciba la aprobación respecto del nuevo mecanismo de pago. La obligación del SUSCRIPUTOR de pagar las citadas sumas de dinero, solo se tendrá por cumplida cuando estas ingresen a la caja de DIRECTV. Cuando su pago se haga mediante cheque DIRECTV se reserva el derecho a esperar que se surta el canje correspondiente e ingrese el dinero a DIRECTV. En concordancia con lo establecido en las normas legales pertinentes DIRECTV podrá incrementar el valor de EL SERVICIO O LOS SERVICIOS en cualquier momento, caso en el que comunicará al SUSCRIPUTOR el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. Las tarifas del Plan correspondiente a EL SERVICIO O LOS SERVICIOS se incrementarán en un porcentaje máximo anual que no supere el 100% del valor de la tarifa vigente al momento del reajuste tarifario, quedando a elección de DIRECTV el índice de reajuste que utilizará y la periodicidad de la misma. Todo esto de acuerdo con el registro de tarifas ante la entidad competente si por ley es necesario. En caso que DIRECTV no informe previamente sobre la modificación de tarifas, el SUSCRIPUTOR podrá dar por terminado el presente contrato dentro del mes siguiente a haber conocido dicha modificación. DIRECTV tendrá derecho a suspender el SERVICIO O LOS SERVICIOS si no ha recibido el pago al día siguiente al de la fecha límite señalada en la factura. En consecuencia, se suspenderá la facturación por la prestación del servicio. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Pago Anticipado: el SUSCRIPUTOR declara haber sido informado y expresamente acepta que en caso de retirarse después del periodo de permanencia mínima de 12 meses pero antes de terminarse el tiempo seleccionado bajo la modalidad de pago anticipado, esto es 12, 18 o 24 meses, o antes de la vigencia del contrato, DIRECTV cobrará el cargo respectivo del beneficio y/o descuento otorgado desde el momento de la activación de la señal para realizar el cálculo de la devolución que llegare a aplicar o del cobro del saldo faltante por cubrir. **PARÁGRAFO TERCERO:** Si a El SUSCRIPUTOR le ha sido otorgado un beneficio o descuento por contar con

más de un (1) producto de DIRECTV, en el evento de cambiar la modalidad contratada y/o cancelar uno de los servicios contratados, perderá los beneficios o descuentos del plan contratado, por lo que acepta desde ya, pagar el valor que se encuentre vigente por EL SERVICIO o LOS SERVICIOS al momento de solicitar el cambio o cancelación de uno de los servicios. PARÁGRAFO CUARTO: Si al SUSCRIPTOR le ha sido otorgado un beneficio tributario en razón a una calidad o condición particular, y si está calidad o condición es perdida por el SUSCRIPTOR, DIRECTV facturará de conformidad con la normatividad vigente sin la aplicación de dicho beneficio. **NOVENA. MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR:** El usuario tendrá derecho a recibir atención a través de los distintos mecanismos de atención provistos por DIRECTV tales como: oficinas físicas y virtuales de atención al usuario, página web www.directv.com.co, línea gratuita de atención Nacional y la red social de DIRECTV. **DÉCIMA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS (PQR's):** El SUSCRIPTOR tendrá derecho a presentar a DIRECTV, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio o mediante los formatos que DIRECTV establezca, las PQR's relacionados con la utilización, facturación, calidad del servicio, datos personales, atención y trámite de PQR's y, en general, cualquier asociada con la prestación del servicio. Para el efecto, el SUSCRIPTOR no tendrá que efectuar presentaciones personales y las podrá presentar mediante mandatario quien no necesita ser abogado. Para el caso de INTERNET las PQR's serán atendidas por DIRECTV de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. DIRECTV producirá las respuestas a las PQR's dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles para la práctica de pruebas en caso de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al SUSCRIPTOR. Vencido el término antes mencionado sin que se hubiere resuelto la PQR por parte de DIRECTV, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al SUSCRIPTOR, salvo que DIRECTV demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. **PARAGRAFO PRIMERO. PQR'S Y CUN:** Para el servicio de INTERNET, DIRECTV informará al SUSCRIPTOR por cualquier medio la constancia de la presentación de la PQR y el Código Único Numérico (CUN), que se mantendrá durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. En el caso de PQR's presentadas por escrito se hará constar la fecha de radicación. El SUSCRIPTOR podrá acudir a la SIC para presentar su PQR'S ubicada en la carrera 13 No. 27-00 de la ciudad de Bogotá o contactarla a través de su página de internet www.sic.gov.co. **PARAGRAFO SEGUNDO. PQR's Y FACTURACIÓN:** Para INTERNET El SUSCRIPTOR cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de la factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación. En todo caso, el SUSCRIPTOR deberá realizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, con el fin de evitar la suspensión del servicio. **PARAGRAFO TERCERO. RECURSOS:** Para el servicio de INTERNET, El SUSCRIPTOR tendrá derecho a interponer ante DIRECTV y/o la entidad competente, los recursos de reposición y de apelación según proceda, en los términos establecidos en la normatividad vigente aplicable, dentro de los diez (10) hábiles siguientes a la notificación de la respuesta a la PQR. El usuario autoriza que las notificaciones que haga DIRECTV, se harán a la dirección que el SUSCRIPTOR haya reportado al momento de la celebración de este contrato o al correo electrónico de conformidad con la elección hecha en la portada del presente contrato **PARÁGRAFO CUARTO:** No procederá la suspensión de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS cuando el SUSCRIPTOR haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y la reclamación o recurso se encuentre pendiente de decisión. **DÉCIMA PRIMERA. CESIÓN DEL CONTRATO:** El SUSCRIPTOR autoriza incondicionalmente a DIRECTV para ceder el presente contrato, sin que ello signifique desmejora en el servicio o incrementos en la tarifa, o novación de la obligación contractual. El SUSCRIPTOR no podrá ceder parcial o totalmente este contrato, sus derechos y obligaciones, salvo autorización previa y escrita de DIRECTV. Para tal efecto, el SUSCRIPTOR deberá informar por escrito a DIRECTV su intención de ceder el contrato. DIRECTV investigará al potencial cesionario para decidir si acepta o no la cesión y le informará por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud. Si DIRECTV acepta, el SUSCRIPTOR cedente continuará siendo solidariamente responsable con el cesionario por todas las obligaciones derivadas del contrato hasta el momento en que el tercero suscriba el contrato y empiece a recibir el servicio. En caso de rechazo de la solicitud de cesión, DIRECTV informará al cedente las causas de su decisión. **DÉCIMA SEGUNDA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR:** Los derechos del SUSCRIPTOR a parte de los indicados en la regulación vigente son los siguientes: 1) Recibir EL SERVICIO o LOS SERVICIOS contratado (s) de manera continua y sin interrupciones que superen los límites establecidos en la normatividad vigente para cada servicio 2) Conocer previamente las tarifas que le aplican a EL SERVICIO o LOS SERVICIOS contratado (s). 3) Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS en forma veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita. 4) Ser atendido por DIRECTV cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página web y red social) y/o la línea gratuita de atención al usuario. 5) Presentar peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página web y red social) y/o la línea gratuita de atención al usuario y, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud. 6) Consultar en línea, a través de la página web de DIRECTV, el estado del trámite asociado a su PQR. 7) Gozar de una protección en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado a DIRECTV, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados para fines distintos a los autorizados por el SUSCRIPTOR. 8) Disponer del contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico. 9) Terminar el presente contrato de acuerdo con lo previsto en el mismo. 10) Ser informado por DIRECTV con veinte (20) días calendarios de antelación al reporte ante entidades de riesgos financieros por concepto de mora en el pago de sus obligaciones. **DÉCIMO TERCERA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:** Las obligaciones del SUSCRIPTOR son las siguientes: 1) Abstenerse de alterar las instalaciones efectuados por DIRECTV o terceros autorizados por DIRECTV. 2) Informar en forma inmediata a DIRECTV sobre cualquier conexión fraudulenta. 3) Hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación del SERVICIO o los SERVICIOS, de acuerdo con lo pactado en el presente contrato y lo establecido en la normatividad vigente. 4) Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas. 5) Suministrar los documentos que DIRECTV considere necesarios para validar la identidad del SUSCRIPTOR. 6) Hacer uso de la información suministrada por DIRECTV para efectos de la correcta ejecución del presente contrato. 7) Reportar a DIRECTV las fallas que se presenten relativas a la prestación del SERVICIO o los SERVICIOS contratado(s). 8) Informar todo cambio de dirección de la prestación del SERVICIO o los SERVICIOS previo al traslado de los equipos conforme a lo dispuesto en el presente contrato. 9) Permitir el ingreso al personal autorizado de DIRECTV para realizar la instalación del SERVICIO o los SERVICIOS, el mantenimiento de la red, y

demás actividades programadas y obtener los permisos necesarios para tal efecto. 10) Cuidar y mantener los equipos propiedad de DIRECTV con la debida diligencia y cuidado que emplea ordinariamente en sus negocios en los términos señalados en el artículo 63 del Código Civil, respondiendo por todo daño o deterioro sobre los mismos, salvo los que se causen por su uso natural. 11) Devolver en buen estado, a la finalización del contrato, los equipos que haya recibido de DIRECTV, conforme al procedimiento establecido por DIRECTV, so pena de incurrir en el pago de los equipos no devueltos a precio comercial. Para conocer el procedimiento de entrega de los equipos por favor comunicarse a la línea de servicio. 12) Abstenerse de hacer uso indebido del servicio o de hacer uso del mismo para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, frente a lo cual en caso de incumplimiento, DIRECTV procederá a la terminación del contrato. 13) Informar a DIRECTV sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura del servicio instalado y adoptar las acciones sugeridas por DIRECTV. 14) Cumplir con los procedimientos de DIRECTV en materia de recolección de los equipos y demás dispositivos necesarios para la prestación del servicio. 15) Informar a DIRECTV inmediatamente tenga conocimiento del hurto y/o extravío de los equipos, tal reporte no constituye denuncia y por ende el SUSCRIPTOR deberá formular la denuncia respectiva ante las autoridades competentes. 16) Garantizar la seguridad de las instalaciones y acometidas internas, respondiendo hasta por la culpa levisima de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones que sin autorización de DIRECTV se hagan en relación con el servicio contratado. 17) Adoptar las medidas de seguridad necesarias para evitar virus, ataques de Hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros que pueda afectar el servicio. 18) Hacer un uso racional del SERVICIO de Internet suministrado por DIRECTV. 19) Todas las demás contenidas en el presente contrato, en la normatividad vigente y en las normas aplicables expedidas por las autoridades competentes. **DÉCIMA CUARTA. PROHIBICIONES DEL SUSCRIPTOR:** Adicionalmente a lo que el presente contrato estipule en otras cláusulas, le está prohibido al SUSCRIPTOR realizar cualquiera de las siguientes conductas: 1) Emplear el servicio de forma que afecte, dañe, inutilice, sobrecargue o deteriore EL SERVICIO O LOS SERVICIOS y sus elementos asociados. 2) Afectar la normal utilización o disfrute DEL SERVICIO O LOS SERVICIOS a otros suscriptores; 3) Recopilar o almacenar cualquier tipo de información de terceros sin su autorización. 4) Crear una identidad falsa con finalidades fraudulentas. Para INTERNET adicionalmente EL SUSCRIPTOR no podrá: 1) Enviar correo no deseado o no autorizado previamente por los destinatarios. 2) Utilizar EL SERVICIO para la composición, almacenamiento, distribución, colección o envío masivo de correo electrónico obsceno, molesto, injurioso, difamatorio, abusivo, amenazante o que pongan en peligro la estabilidad de la red de DIRECTV o de cualquier otra red; 3) Utilizar el servicio para cualquier actividad contraria al objeto del presente contrato, tal y como, pero sin limitarse a, spamming, relaying, defacing, phishing, spoofing, bouncing, ataque de denegación de servicio, así como cualquier otra modalidad similar que actualmente o en el futuro surja o que pueda sea utilizada para suplantación de identidad, robo de información, denegación de servicio, transmisión de mensajes no deseados. 4) Realizar cualquiera de las conductas establecidas en la Ley 1273 de 2009 y demás normas que la modifiquen o adicionen, así como cualquier infracción contra la confidencialidad, la integridad y la protección de los datos y sistemas informáticos. Para TELEVISIÓN: EL SUSCRIPTOR no podrá adicionalmente: 1) Sustituir, ceder, cambiar, alterar, modificar, arrendar, licenciar, prestar, vender si no es el propietario los equipos. Tampoco beneficiar de cualquier manera a terceros no autorizados por DIRECTV. 2) Alterar las conexiones realizadas por el instalador de la antena, tarjeta y los equipos; 3) Retransmitir la señal satelital de televisión a terceras personas de cualquier manera y a cualquier título; 4) Comercializar el uso de los equipos y/o la transmisión o el servicio; 5) Trasladar los equipos de DIRECTV fuera del territorio colombiano o a un lugar diferente en Colombia a la dirección señalada en este contrato para su instalación sin previa aprobación escrita de DIRECTV; 6) Utilizar los equipos para la ejecución de actividades diferentes a la de la recepción de la señal de televisión; 7) Infringir la propiedad intelectual relacionada con la programación, el software del equipo, y cualquier otro elemento relacionado directa o indirectamente con el servicio. De infringir estas prohibiciones, DIRECTV dará por terminado el presente contrato con justa causa sin perjuicio de las acciones legales a que tenga derecho. **DÉCIMA QUINTA. OBLIGACIONES DE DIRECTV:** En virtud del presente contrato DIRECTV se obliga a: 1) No limitar el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios de terceros proveedores, salvo en aquellos casos que por disposición contractual, legal o reglamentaria estén prohibidos. 2) Suministrar al SUSCRIPTOR información clara, transparente, necesaria, veraz, y oportuna para que el SUSCRIPTOR tome decisiones informadas, respecto DEL SERVICIO O LOS SERVICIOS contratado(s). "Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación del servicio contratado, y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a los indicados en la caratula del presente contrato, suscrito por usted". 3) Indicar al SUSCRIPTOR al momento de la contratación DEL SERVICIO O LOS SERVICIOS objeto del presente contrato que puede elegir entre la entrega del contrato y sus anexos, por cualquier medio físico o electrónico, por una sola vez de forma gratuita. "Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico". 4) Entregar al SUSCRIPTOR copia del contrato y de todos sus anexos, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo. "Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su servicio contratado, y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a los establecidos en la carátula del presente contrato". 5) Informar al SUSCRIPTOR al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado. "Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el servicio contratado, los cuales son los que se describen en la cláusula sobre responsabilidad y en el presente contrato, los cuales van más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado DIRECTV para evitar su ocurrencia". 6) Informar al momento de la celebración del contrato la necesidad de obtención por parte del SUSCRIPTOR de la autorización sobre el tratamiento, uso, conservación y destino de sus datos personales. "Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para todo tratamiento de información conforme lo establecido en la caratula del presente contrato, así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado". 7) Informar al SUSCRIPTOR, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución (cuando así lo requiera el SUSCRIPTOR), por cualquier medio escrito, sobre los procedimientos implementados por DIRECTV que garantizan la recolección y disposición final de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte del SUSCRIPTOR, con el fin de preservar y proteger el medio ambiente. "Señor usuario, en caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos

electrónicos de telecomunicaciones en desuso, DIRECTV tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual, consiste en garantizar que el SUSCRIPUTOR pueda hacer entrega de estos equipos en cualquiera de las oficinas de DIRECTV. Para equipos Outdoor: La recolección del equipo por personal técnico de DIRECTV, con previa agenda de visita de recolección; donde EL SUSCRIPUTOR garantice el acceso a la cubierta, terraza o sitio designado para la colocación de la antena exterior de recepción de señal". 8) Informar al SUSCRIPUTOR al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, la existencia de posibles consecuencias legales para el SUSCRIPUTOR asociadas al acceso y uso de contenidos ilícitos y violación de los derechos de autor, cuando para tales conductas se utilicen los servicios de DIRECTV. "Señor usuario, en caso de que usted utilice el servicio de comunicaciones contratado para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales de conformidad con la legislación vigente aplicable". 9) Mantener disponible información en relación con los siguientes aspectos: a) Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones; b) Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario; c) Número de la línea gratuita de atención al usuario; d) Dirección de la página Web del proveedor y el nombre y dirección de la red social del proveedor; e) Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos; f) Alternativas de celebración del contrato; g) Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes; h) Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes; i) Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes; j) Dirección, teléfono, correo electrónico y página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio. "Señor usuario, para conocer el listado de toda la información que usted puede consultar con nosotros, le sugerimos dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en el territorio nacional o ingresar a través de la página web www.directv.com.co". k) Informar al SUSCRIPUTOR que puede tener acceso al contrato y a la información relacionada con el servicio contratado a través de los distintos canales de atención al usuario. "Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página Web www.directv.com.co, red social Twitter: @DIRECTVCo y línea gratuita de atención al usuario 01 8000 117 711".

DÉCIMA SEXTA. DERECHOS DE DIRECTV: En virtud del presente contrato, DIRECTV tendrá los siguientes derechos: 1) Cobrar EL SERVICIO O LOS SERVICIOS contratado(s) en los términos establecidos en el presente contrato. 2) Realizar las mediciones del servicio y su calidad para los fines que determine en virtud de la autorización otorgada por el SUSCRIPUTOR con la suscripción del presente contrato. 3) Todos aquellos que se deriven del presente contrato y la normatividad vigente aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA. AUTORIZACIÓN DE REPORTES E INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS: Mediante el presente contrato, el SUSCRIPUTOR autoriza en forma expresa a DIRECTV a remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a su cargo y a favor de DIRECTV o información positiva del SUSCRIPUTOR, así como solicitar información sobre su comportamiento en sus relaciones comerciales. El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos será previamente informado al SUSCRIPUTOR, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro del término antes señalado, el SUSCRIPUTOR paga las sumas debidas, DIRECTV no efectuará tal reporte.

DÉCIMA OCTAVA. COMPENSACIÓN A FAVOR DE DIRECTV POR SUBSIDIO AL EQUIPO TERMINAL, CARGO POR CONEXIÓN, O DESCUENTO POR TARIFAS ESPECIALES EN CASO DE PACTARSE CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA: En caso de terminación anticipada del servicio contratado por parte del SUSCRIPUTOR, éste pagará incondicionalmente a DIRECTV o a su orden, a título de compensación por los costos y gastos en que incurrió, una suma que no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales o al descuento por tarifas especiales por cada servicio. El saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales o al descuento por tarifas especiales, corresponde al cálculo de la financiación o subsidio propio de cada servicio, de acuerdo con el anexo del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA. INFORMACIÓN: DIRECTV informa al SUSCRIPUTOR que: 1) el clausulado del presente contrato se encuentra publicado en la página www.directv.com.co/, y la información relativa a la prestación del servicio contratado puede ser consultada a través de nuestros distintos mecanismos de atención al usuario y en nuestras oficinas ubicadas en el territorio nacional. 2) Si Aceptó recibir la factura de cobro mensual de la suscripción vía e-mail recibirá la imagen en PDF de su factura original con base en la autorizaciones de la ley 527 de 1999, el PDF que será enviado no corresponde a la factura electrónica considerada en el decreto 1929 del 29 de mayo del 2007, resolución 14465 del 28 de Noviembre de 2007 y no se realizará por consiguiente envío físico de la misma. VIGESIMA. RESPONSABILIDAD: EL SUSCRIPUTOR será el único responsable por los siguientes eventos: 1) por el contenido de la información que almacene, reciba o transmita por la red o que mantenga en sus equipos. DIRECTV en ningún caso será responsable por la pérdida o deterioro de la información o comunicación que el SUSCRIPUTOR transmita, reciba o almacene. 2) por el uso de las claves que le sean suministradas por DIRECTV para el acceso a la red a Internet y al acceso de los servicios adquiridos con DIRECTV. 3) por las medidas de seguridad que implemente para el tratamiento de la información que reciba, almacene o transmita a través de la red de Internet de DIRECTV. 4) por la pérdida de las claves que le sean suministradas por DIRECTV o por su mal uso. 5) Por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al SUSCRIPUTOR o a terceros relacionados directa o indirectamente con él; 6) por cualquier de las siguientes prácticas indebidas ya sea realizada directa o indirectamente: spamming, relaying, defacing, phishing, spoofing, bouncing, ataque de denegación de servicio, tener sitios cuyo contenido sea contrario a la ley, o cualquier otra modalidad similar que actualmente o en el futuro surja o que pueda sea utilizada para suplantación de identidad, robo de información, denegación de servicio, transmisión de mensajes no deseados 7) por violación de las obligaciones o de ocurrencia en las conductas expresamente prohibidas en el presente contrato, sin perjuicio de otras consecuencias que se señalen en el mismo por incumplimiento de sus obligaciones contractuales; 8) por los perjuicios causados a DIRECTV o a terceros, en caso de permitir, por acción u omisión, con dolo o culpa grave, que se haga un mal uso del servicio, configurando a su vez justa causa para la terminación inmediata del Contrato por parte de DIRECTV. 9) por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al SUSCRIPUTOR o a terceros relacionados directa o indirectamente con él. PARAGRAFO

PRIMERO.- En caso que el SUSCRIPTOR incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o en cualquiera de las conductas expresamente prohibidas en el presente contrato, DIRECTV podrá tomar, sin lugar a indemnización alguna a favor del SUSCRIPTOR, las siguientes medidas preventivas o definitivas, tales como: a) Bloquear o restringir en cualquier momento y sin necesidad de preaviso el respectivo tráfico (flujo de datos) y/o las aplicaciones constitutivas de las conductas indebidas. b) Suspender, retirar o negar el servicio en cualquier momento y sin necesidad de preaviso. c) Terminar unilateralmente el contrato, caso en el cual se incluirán en la correspondiente factura los valores pendientes de pago y DIRECTV podrá hacer efectiva la cláusula de permanencia mínima, en caso de haberse pactado y si la misma sigue vigente. d) Aplicar las herramientas tecnológicas y documentales existentes para validar la identidad del SUSCRIPTOR. PARAGRAFO SEGUNDO.- EL SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que señalan las prohibiciones y deberes para prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad particularmente las señaladas en la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen. La inobservancia de estas disposiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002. PARÁGRAFO QUINTO.- De conformidad con lo establecido en el Decreto 1524 de 2002, EL SUSCRIPTOR se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones contenidas en el Artículo 4 y Artículo 5 del citado Decreto: Artículo 4°. Prohibiciones. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Artículo 5°. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. 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. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. 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. **VIGESIMA. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:** EL SUSCRIPTOR declara de manera voluntaria y dando certeza de que lo aquí consignado es información veraz y verificable, lo siguiente: (i) que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de ninguna 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 o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes en Colombia; (ii) que EL SUSCRIPTOR, sus socios o administradores (cuando aplique), no ha sido incluido en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales vinculantes para Colombia y definidas por DIRECTV Colombia Ltda. de acuerdo con su Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SAGRLAFT, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas; (iii) que no incurre en sus actividades en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. EL SUSCRIPTOR se obliga con DIRECTV COLOMBIA LTDA. a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite la entidad, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a DIRECTV COLOMBIA LTDA. para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR autoriza a DIRECTV COLOMBIA LTDA. a realizar consultas a través de cualquier medio, por sí mismo o a través de un proveedor, para efectuar las verificaciones necesarias para corroborar la información aquí consignada."