

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN POSTPAGO

Los términos y condiciones generales que a continuación se detallan, definen y regulan las relaciones y obligaciones entre TELEFÓNICA VENEZOLANA, C.A. (en lo adelante "MOVISTAR"), y la persona que solicitó la prestación del servicio de televisión por suscripción:

PRIMERA - DEFINICIONES:

Los términos utilizados en el presente contrato tendrán los siguientes significados: CONTRATO:

El presente acuerdo aceptado por las partes. CONTENIDO:

Programación específica de cada uno de los canales que transmiten su señal a través del SERVICIO. DECODIFICADOR:

Terminal a través del cual es recibida y decodificada la señal enviada para la recepción del SERVICIO. EQUIPO:

Equipos necesarios para el disfrute del SERVICIO, entre ellos el DECODIFICADOR, EL SMARTCARD, la antena y demás instrumentos que se identifican en el presente contrato. MOVISTAR:

Empresa debidamente habilitada por CONATEL para prestar el servicio de Televisión por Suscripción. PAQUETES DE PROGRAMACIÓN:

Grupos de señales audiovisuales emitidas por terceros que MOVISTAR contrata y ofrece al SUSCRIPTOR a cambio de una contraprestación. El servicio contendrá las opciones de programación que el SUSCRIPTOR seleccione según el paquete de programación elegido.

PAGO POR VER:

Monto adicional a la RENTA BÁSICA correspondiente al PAQUETE DE PROGRAMACION que MOVISTAR cobrará al SUSCRIPTOR como contraprestación por la prestación de un servicio adicional ofrecido por MOVISTAR, que consiste en la solicitud de un programa o programas específicos por parte del SUSCRIPTOR, por un espacio determinado de tiempo.

RENTA BÁSICA:

Monto que MOVISTAR cobrará por adelantado al SUSCRIPTOR como contraprestación por la prestación del SERVICIO, el cual variará en razón del PAQUETE DE PROGRAMACIÓN contratado. SEÑALES AUDIOVISUALES:

Conjunto de imágenes y sonidos emitidas por MOVISTAR o por terceros contratados por MOVISTAR, que se pueden sintonizar por el canal de transmisión. SMARTCARD:

Tarjeta que identifica al SUSCRIPTOR y su PAQUETE DE PROGRAMACION contratado, la cual se inserta en el DECODIFICADOR. SUSCRIPTOR:

Persona natural o jurídica que suscribe el CONTRATO y a la cual MOVISTAR prestará el SERVICIO. SERVICIO:

Señal de televisión por suscripción provista por vía satelital, comercializada por MOVISTAR, destinada para su recepción a través de los equipos necesarios a tales fines que se encuentran instalados en el domicilio indicado por el SUSCRIPTOR.

SEGUNDA-OBJETO:

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones para la prestación del SERVICIO por parte de MOVISTAR al SUSCRIPTOR, de conformidad con lo previsto en la Habilitación Administrativa N0 HG-001, de fecha 15 de diciembre de 2000, modificada en fecha 28 de noviembre de 2007, en los artículos 12 al 15 de la Ley Orgánica de

Telecomunicaciones, los Reglamentos que regulan el SERVICIO, las Condiciones Generales de los Contratos de Servicios, las Condiciones Generales de las Habilitaciones Administrativas Generales emanadas de CONATEL, la Ley de Responsabilidad Social en Radio y Televisión y demás leyes vigentes.

MOVISTAR conviene en prestar el SERVICIO siempre que sea factible tanto técnica (línea de vista, vías de pase de cables e interferencias ambientales) como legalmente (permisología, normas de seguridad) y a su vez el SUSCRIPTOR conviene en recibir el SERVICIO tal y como lo ha seleccionado en la Solicitud de Servicio, siguiendo las condiciones aquí establecidas.

TERCERA-OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:

Durante la vigencia del presente contrato, el SUSCRIPTOR deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1) Pagar los montos que corresponda por la utilización del SERVICIO, dentro del plazo establecido en la Cláusula Octava del CONTRATO.

2) Abstenerse de trasladar el DECODIFICADOR, utilizándolo únicamente en el televisor y dirección en el cual le fue instalado el SERVICIO notificando a MOVISTAR, en caso de requerir un cambio de domicilio, para la prestación del SERVICIO.

3) Abstenerse de realizar retransmisiones públicas o privadas con intenciones lucrativas o no, reproducciones ilegales, conexiones prohibidas u otras formas de aprovechamiento del SERVICIO.

4) Cumplir con todas las obligaciones y estipulaciones establecidas en el presente CONTRATO.

5) Solicitar a MOVISTAR, la realización de los cambios necesarios en caso de cambio en la dirección de recepción del SERVICIO.

6) Notificar a MOVISTAR en caso de cambio en cualesquiera de los datos suministrados al momento de la contratación del SERVICIO.

CUARTA - OBLIGACIONES DE MOVISTAR:

Durante la vigencia del presente contrato, MOVISTAR deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1) Transmitir las señales de manera continua durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

2) Presentar de manera mensual al SUSCRIPTOR, la factura correspondiente.

3) Ofrecer un servicio de supervisión y control de CONTENIDOS (Control de Padres), que permita al SUSCRIPTOR limitar el acceso a los mismos por parte de personas no aptas por su edad u otra condición.

4) Poner a la disposición del SUSCRIPTOR, un medio físico o electrónico a través del cual éste pueda consultar en todo momento los montos adeudados por los SERVICIOS recibidos y el detalle de los consumos correspondientes a los últimos tres (3) meses.

5) Publicar en diarios de circulación nacional cualquier aumento en los precios máximos vigentes por el SERVICIO, con al menos quince (15) días de antelación a su entrada en vigencia.

6) Notificar al SUSCRIPTOR con al menos tres (3) días de antelación a través de cualquier medio de comunicación apropiado cuando se vayan a realizar interrupciones programadas en el SERVICIO.

7) Cumplir con todas las obligaciones y estipulaciones establecidas en el presente CONTRATO.

8) Informar y difundir la programación correspondiente a los PAQUETES DE PROGRAMACIÓN ofrecidos.

QUINTA - GARANTÍAS:

El SUSCRIPTOR podrá ejercer la garantía de los EQUIPOS en el canal de venta en el cual los adquirió, durante los primeros cinco (5) días hábiles a partir de la compra del EQUIPO o ante cualesquiera de los Centros de Servicios de MOVISTAR o los Talleres debidamente autorizados por MOVISTAR durante el plazo completo de la garantía de los EQUIPOS.

En caso de ejercicio de la garantía sobre los EQUIPOS por parte del SUSCRIPTOR, MOVISTAR realizará la reparación gratuita y en caso de esta no ser satisfactoria, la sustitución de dichos EQUIPOS o la devolución del precio pagado por el SUSCRIPTOR.

SEXTA - INSTALACIÓN DEL SERVICIO:

La instalación del EQUIPO será realizada por MOVISTAR o por un tercero debidamente certificado por MOVISTAR que éste seleccione directamente, dentro de los doce (12) días siguientes contados a partir de la solicitud y aceptación del SUSCRIPTOR como cliente de MOVISTAR. MOVISTAR no responderá por imposibilidad técnica o legal

de instalación, por mala recepción del SERVICIO por el uso de aparatos de televisión técnicamente inadecuados. El SUSCRIPTOR deberá hacer las adecuaciones en el inmueble indicado en la Solicitud de Servicio, necesarias para la prestación e instalación del SERVICIO por parte de MOVISTAR.

SEPTIMA- CONDICIONES DE INSTALACIÓN:

MOVISTAR instalará en la dirección señalada por el SUSCRIPTOR en la Solicitud de Servicio los EQUIPOS, requeridos para la prestación del SERVICIO. Para la instalación del SERVICIO el SUSCRIPTOR deberá:

1) Permitir a MOVISTAR o a la contratista elegida por ésta, el acceso del personal autorizado debidamente identificado al inmueble donde se prestará el SERVICIO a los fines de realizar la instalación, inspección, reparación, modificación o retiro de equipos, cables y accesorios instalados.

2) No permitir que personas ajenas a MOVISTAR o a la contratista elegida por MOVISTAR manipulen y/o instalen aditamentos en los EQUIPOS. MOVISTAR no será responsable de cualquier falla en los equipos o señales cuando sean por causas originadas por El SUSCRIPTOR.

3) No utilizar EQUIPOS distintos a los autorizados por MOVISTAR para la prestación del SERVICIO

4) Realizar todas las gestiones previas y obtener los permisos necesarios a fin de que el personal de instalación pueda acceder libremente a las áreas donde deban ser instalados los equipos, incluyendo, pero sin estar limitados a azoteas, techos, ductos, antenas, fachadas. MOVISTAR no será responsable de la imposibilidad de instalación derivada del incumplimiento de estas obligaciones.

La activación del SERVICIO se realizará, en el momento que es instalado en el domicilio del SUSCRIPTOR.

La instalación incluye: traslado al domicilio del cliente, instalación de antena en el lugar designado para uso residencial (ventana, balcón, o techo del inmueble), ruta del cableado coaxial (hasta 30 mts de longitud) que será medido

desde la antena externa (LNB) hasta el decodificador (punto principal). El paso del cable se realizará solo por ductos disponibles y aptos para la distribución de señales de voz, video y/o data, o a la vista de acuerdo a las características del inmueble. Todos estos servicios tienen un costo adicional que deberá ser acordado y pagado por separado a la compañía instaladora que realizará la instalación en el lugar, en caso de que ésta por su propia cuenta acepte realizar los trabajos adicionales solicitados.

OCTAVA - CONTRAPRESTACIONES:

Como contraprestación por el SERVICIO, el SUSCRIPTOR pagará a MOVISTAR los cargos que correspondan de conformidad con los precios publicados vigentes para el momento de disfrute del mismo. Queda expresamente convenido por el SUSCRIPTOR que para poder disfrutar del SERVICIO deberá pagar la RENTA BÁSICA por adelantado y con periodicidad mensual, según el PAQUETE DE PROGRAMACIÓN seleccionado. EL SUSCRIPTOR deberá pagar los cargos adicionales que apliquen por cada película o evento que el SUSCRIPTOR contrate en forma adicional al PAQUETE DE PROGRAMACIÓN (PAGO POR VER), el cual será facturado de acuerdo al precio de cada compra realizada. El SUSCRIPTOR deberá pagar por la reubicación de EQUIPOS.

NOVENA – PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:

El SUSCRIPTOR es el único responsable del pago de los SERVICIOS según el PAQUETE DE PROGRAMACION seleccionado y queda obligado a pagar a MOVISTAR el precio de todos los SERVICIOS recibidos de acuerdo a los precios vigentes para el momento de disfrute de los mismos.

Adicionalmente el SUSCRIPTOR podrá disfrutar de servicios de programación adicional, PAQUETE DE PROGRAMACION y PAGO POR VER cuyos precios serán fijados y cobrados en forma separada de la RENTA BÁSICA. MOVISTAR podrá realizar ajustes y revisiones periódicas a los precios del SERVICIO. Si los precios revisados y ajustados superan los precios máximos vigentes, estos entrarán en vigencia una vez que sean publicados en prensa y notificados a CONATEL según lo previsto en el artículo 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el artículo

43 de la Provisión Administrativa No.785 "Condiciones Generales de las Habilitaciones Administrativas Generales"

El SUSCRIPUTOR se obliga a realizar los pagos de forma mensual a través de cualesquiera de los medios de pago autorizados por MOVISTAR para tal fin, según lo haya especificado en la Solicitud de Servicio. El SUSCRIPUTOR se compromete a verificar mensualmente su estado de cuenta y efectuar el pago de conformidad con este. Cualquier facturación que no sea pagada en su totalidad dentro del plazo de vencimiento indicado en el estado de cuenta, estará sujeta a la aplicación de intereses de mora y suspensión del SERVICIO por parte de MOVISTAR y el SUSCRIPUTOR correrá con todos los gastos de cobranza judicial o extrajudicial que su falta de pago ocasione. Todas las facturas se considerarán aceptadas por el SUSCRIPUTOR si éste no la objeta a MOVISTAR, antes del vencimiento de la misma.

En caso de reclamos, el SUSCRIPUTOR deberá realizar el pago del monto no objetado.

La no recepción de la factura no libera al SUSCRIPUTOR de la obligación de pago en los términos establecidos por concepto de la prestación del SERVICIO.

DÉCIMA - EQUIPOS:

Para la efectiva prestación del SERVICIO, el SUSCRIPUTOR comprará en los canales de venta debidamente autorizados por MOVISTAR, los EQUIPOS necesarios para la recepción de las señales audiovisuales satelitales con anterioridad a la fecha de inicio de la prestación del SERVICIO, los cuales serán trasladados al lugar de instalación por MOVISTAR o las compañías instaladoras debidamente certificadas.

DÉCIMA PRIMERA - ATENCIÓN AL CLIENTE

Cualquier solicitud de información, atención al cliente y/o soporte técnico que el SUSCRIPUTOR deba realizar, será atendida a través de los canales de atención telefónica de MOVISTAR, para lo cual el SUSCRIPUTOR deberá llamar a los números 811 o 155 desde cualquier teléfono Movistar o al (0212) 200-11-11 desde cualquier teléfono a nivel nacional. Para la formulación de reclamos, el SUSCRIPUTOR dispondrá de un lapso de noventa (90) días continuos contados a partir de la fecha en que tuvo conocimiento del problema, dentro de ese lapso, el SUSCRIPUTOR deberá notificar a MOVISTAR por cualquier medio su problema, una vez recibida la notificación por parte del SUSCRIPUTOR, MOVISTAR dispondrá de un lapso de siete (7) días hábiles para hacer las correcciones necesarias y presentar una respuesta al SUSCRIPUTOR.

DÉCIMA SEGUNDA – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RECONEXIÓN

MOVISTAR podrá suspender el SERVICIO al SUSCRIPUTOR, cuando este no cumpla con el pago de sus cargos mensuales por disfrute del SERVICIO. Para ello, MOVISTAR deberá informar por escrito al SUSCRIPUTOR de esta situación por cualquier medio idóneo disponible, dentro de los diez (10) días hábiles continuos al vencimiento de la fecha de pago, MOVISTAR otorgará un mínimo de cinco (5) días hábiles contados a partir de que se dio la información por escrito, para que el SUSCRIPUTOR pueda subsanar su morosidad, en caso de no haber subsanado la misma, MOVISTAR podrá proceder al corte o suspensión del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la Cláusula Novena.

Suspendido el SERVICIO, si el SUSCRIPUTOR desea su reconexión, deberá pagar a MOVISTAR la totalidad de la deuda existente para la fecha y el costo de la reconexión de acuerdo a los precios vigentes, siempre y cuando la misma sea solicitada dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la suspensión, transcurrido este término, el SUSCRIPUTOR deberá realizar una nueva solicitud de afiliación e instalación. Una vez que el SUSCRIPUTOR realice el pago de la deuda y los costos de reconexión, MOVISTAR tendrá un plazo de cinco (5) días continuos para realizar la reactivación y reconexión del SERVICIO al SUSCRIPUTOR.

DÉCIMA TERCERA – INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:

El SUSCRIPUTOR declara conocer y aceptar que pueden existir interrupciones o fallas temporales en la transmisión y/o recepción del SERVICIO, ocasionadas por factores climáticos ajenos a la voluntad de MOVISTAR e inherentes a la tecnología satelital utilizada por éste, así como también por factores de fuerza mayor, casos fortuitos o circunstancias fuera del control de MOVISTAR. En razón de esto, el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que en tales casos no procederán reclamos en contra de MOVISTAR. En los casos de interrupciones o fallas temporales en la transmisión o recepción del SERVICIO, MOVISTAR notificará por cualquier medio físico o electrónico al SUSCRIPUTOR sobre la existencia de la falla y el tiempo estimado para solventarla. En todo caso el SERVICIO será restablecido en un período de veinticuatro (24) horas.

MOVISTAR no será responsable por interrupciones del SERVICIO, cuando éstas sean causadas por el uso indebido, malos tratos o manipulación de los EQUIPOS por parte del SUSCRIPUTOR, en estos casos, MOVISTAR continuará prestando el SERVICIO de manera ininterrumpida y el SUSCRIPUTOR queda obligado al pago de las contraprestaciones correspondientes.

DÉCIMA CUARTA – VIGENCIA:

El presente contrato estará vigente desde la fecha de su suscripción y hasta que alguna de las partes manifieste de forma fehaciente a la otra su voluntad de darlo por terminado, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato. En todo caso estará sujeto a la vigencia de la Habilitación Administrativa N0 HG-001, de fecha 15 de diciembre de 2000, modificada en fecha 28 de noviembre de 2007, otorgada por la República Bolivariana de Venezuela a MOVISTAR.

DÉCIMA QUINTA - TERMINACIÓN ANTICIPADA

MOVISTAR podrá dar por terminado el CONTRATO sin necesidad de notificación previa al SUSCRIPUTOR y en consecuencia, suspenderá el SERVICIO, sin que el SUSCRIPUTOR pueda formular acción o reclamación alguna, cuando se produzca alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando el SUSCRIPUTOR se atrase en el pago de sus deudas, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Octava del CONTRATO.
- Cuando el SUSCRIPUTOR modifique los equipos instalados, afectando de esta forma la prestación del SERVICIO.
- Cuando se demuestre que el SUSCRIPUTOR utiliza el SERVICIO con fines diferentes a aquellos para lo que le es prestado o explote comercialmente el servicio permitiendo su utilización por terceros en cualquier otra forma.
- Cuando los equipos e instalaciones del SUSCRIPUTOR, ya sea por causa de desperfectos o por otras razones técnicas, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del SERVICIO o causar perjuicios a MOVISTAR y el SUSCRIPUTOR no atienda las recomendaciones que para corregir la situación le haga MOVISTAR.
- Cuando se demuestre que el SUSCRIPUTOR haya dado o prometido a un trabajador de MOVISTAR, o a un tercero, alguna suma de dinero o dádiva indebida para obtener el SERVICIO o para evadir el pago de los montos aplicables.
- Cuando el SUSCRIPUTOR utilice equipos o instalaciones no autorizadas por MOVISTAR o aquellos que contravengan las disposiciones de índole técnicas emanadas de las autoridades competentes.
- g) Cuando se compruebe que el SUSCRIPUTOR ha suministrado datos falsos que puedan producir a MOVISTAR o a terceros daños o perjuicios.
- h) Cuando se compruebe que el SUSCRIPUTOR, sin estar autorizado expresamente por MOVISTAR, ha exigido alguna cantidad de dinero a terceros por el uso o explotación del servicio.
- i) Si el SUSCRIPUTOR incumpliere las normas y condiciones aplicables al SERVICIO o a algunas de las disposiciones del CONTRATO o de aquellas que se establecieron en el futuro por parte de MOVISTAR, mediante instrucciones o comunicaciones.
- j) Cuando MOVISTAR, por imposibilidades técnicas sobrevenidas no pueda seguir prestando el servicio.

El SUSCRIPUTOR, podrá dar por terminado el CONTRATO en cualquier momento para lo cual deberá notificar a MOVISTAR con un mes de anticipación y estar solvente con el pago de los SERVICIOS contratados.

En caso de resolución del presente contrato por alguna de las causas indicadas el SUSCRIPUTOR, quedará obligado al pago de los montos por consumos realizados y de cualquier otro monto que se encuentre en proceso de facturación para la fecha de efectiva terminación.

DÉCIMA SEXTA – PROHIBICIÓN DE CESIÓN:

Este contrato se considera celebrado "intuitu personae" por lo que respecta al SUSCRIPUTOR. En consecuencia el SUSCRIPUTOR no podrá ceder, delegar, traspasar, o en cualquier forma disponer de los derechos derivados del CONTRATO, sin el previo consentimiento por escrito de MOVISTAR. En caso de cesión o transferencia sin la debida autorización, el presente contrato se considerará resuelto de pleno derecho, sin necesidad de notificación alguna.

DÉCIMA SEPTIMA - MODIFICACIONES PAQUETE DE PROGRAMACIÓN:

MOVISTAR podrá ampliar, cambiar, modificar o disminuir los PAQUETES DE PROGRAMACION. Las modificaciones o adiciones señaladas serán hechas por MOVISTAR y notificadas con al menos quince (15) días de anticipación mediante los medios que MOVISTAR considere adecuados y se considerarán aceptadas por el SUSCRIPUTOR si éste no solicita la terminación del contrato y la desconexión del SERVICIO, mediante comunicación escrita dirigida por el SUSCRIPUTOR a MOVISTAR dentro de los quince (15) días continuos siguientes a la fecha en que se le notificó la modificación del PAQUETE DE PROGRAMACIÓN

DÉCIMA OCTAVA – JURISDICCIÓN:

Para todos los efectos del presente contrato, sus derivados y consecuencias, se elige como domicilio especial, único y exclusivo a la ciudad de Caracas, a cuyos tribunales declaran expresamente las partes a someterse.

DÉCIMA NOVENA – LEGISLACIÓN APLICABLE:

Todo lo no previsto en este contrato se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como por los Reglamentos aplicables al servicio y las Condiciones Generales de los Contratos de Servicios de Telecomunicaciones emanadas de CONATEL. Cualquier disposición que sea contraria a las Condiciones Generales de los Contratos emanadas de CONATEL no tendrá efecto alguno.

Firmado en señal de aceptación en Caracas, a los ___ días del mes de _____ de 20__.

FIRMA DEL ABONADO