

Términos y Condiciones de Servicio - Comunetv

1. Naturaleza del Servicio Comunetv proporciona servicios de conectividad a Internet de banda ancha a través de tecnología de **Fibra Óptica**. El servicio está diseñado para ofrecer alta estabilidad y velocidades simétricas según el plan contratado por el suscriptor en las zonas de cobertura autorizadas (Itagüí y San Antonio de Prado).

2. Instalación y Equipamiento

- La instalación está sujeta a la validación técnica del domicilio.
- Los equipos de conexión (ONU/Router) se entregan bajo la modalidad de **comodato**. El usuario es responsable de su custodia y buen uso.
- En caso de retiro del servicio, el usuario se compromete a devolver los equipos en óptimas condiciones; de lo contrario, deberá asumir el costo de reposición de los mismos.

3. Compromiso de Pago

- El usuario se obliga a pagar la tarifa mensual del plan elegido dentro de las fechas de vencimiento indicadas en su factura.
- La falta de pago oportuno facultará a Comunetv para realizar la **suspensión inmediata** del servicio. La reactivación podrá generar cargos administrativos adicionales.

4. Uso Responsable del Servicio

- El servicio es para uso residencial o comercial según el contrato. Queda estrictamente prohibida la reventa total o parcial del ancho de banda a terceros o la distribución fuera del predio registrado.
- El usuario es responsable de la seguridad de su red interna y del contenido que circule a través de ella.

5. Soporte y Disponibilidad

- Comunetv garantiza un soporte técnico eficiente ante fallas de red propias de la infraestructura de la empresa.

- Debido a la naturaleza tecnológica del servicio, pueden ocurrir interrupciones por mantenimientos programados o fuerza mayor. Comunetv se compromete a restablecer el servicio en el menor tiempo posible a través de su equipo técnico local.

6. Política de Privacidad (Habeas Data) Al aceptar estos términos, el usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales para fines de facturación, soporte técnico, gestión de calidad y envío de información sobre nuevos servicios de Comunetv, cumpliendo con la ley de protección de datos personales.

7. Permanencia y Cancelación El usuario podrá solicitar la cancelación del servicio notificando con antelación, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo con sus obligaciones financieras y se coordine la entrega de los equipos en comodato.