

## REGLAMENTO DE TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

El presente es un documento de Términos y Condiciones que DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., pone a conocimiento de la USUARIA o el USUARIO para la prestación de Servicio de Acceso a Internet y Televisión por Cable.

### 1. DESCRIPCION DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREAS DE COBERTURA:

**1.1. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET:** El servicio de acceso a Internet Fijo Ilimitado que DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. provee en favor de sus abonados y usuarios, mediante la suscripción del contrato de adhesión para la provisión de un plan específico solicitado, bajo la modalidad prepago, Venta anticipada y pago adelantado, es un servicio basado en la tecnología Cable Modem, sobre una moderna red HFC, que permite conectar el equipo personal del USUARIO con la Red Global de Internet en forma asimétrica.

**1.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE:** El servicio de Televisión por Cable que DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. provee en favor de sus abonados y usuarios, mediante la suscripción del contrato de adhesión para la provisión de un plan específico solicitado, bajo la modalidad prepago, venta anticipada y pago adelantado, es un servicio basado en la tecnología Analógica y Digital, sobre una moderna red HFC, que permite conectar el equipo Televisor del USUARIO con nuestra Red de Distribución de Señales; brindando la mejor calidad en imagen y programación de canales, para el entretenimiento, cultura, diversión e información familiar.

**1.3.** Siendo el ABONADO que suscribe el servicio quien asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los Servicios contratados.

**1.4. AREA DE COBERTURA:** El área de cobertura del servicio de acceso a Internet y televisión por cable, está dado por la cobertura de la Red HFC instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador. Y mediante la factibilidad técnica, en el lugar de instalación solicitado por el USUARIO.

### 2. REQUISITOS TECNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

Disponer de toma de energía eléctrica con las medidas de seguridad necesarias en el mismo ambiente donde el abonado solicita la instalación del servicio, para el uso del mismo con los equipos de propiedad del abonado que sean compatibles con el servicio solicitado. Siendo responsabilidad del USUARIO la adecuación de los equipos de su propiedad y de la infraestructura interna en lugar solicitado para la instalación del servicio, si corresponde.

**2.1.** En caso que el USUARIO requiera hacer uso de equipos (Routers, CPE, Módems y televisores) distintos a los provistos y/o sugeridos por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., el USUARIO deberá informarse oportunamente sobre las características técnicas necesarias y compatibles del equipo (Voltaje, banda de frecuencia, conectores, HDMI, RCA, etc.), considerando que la administración y configuración del equipo es responsabilidad del USUARIO.

### 3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

El contrato de Provisión del servicio será suscrito previa verificación de capacidad y factibilidad técnica de la Empresa, así como del cumplimiento por parte del USUARIO de los requerimientos técnicos y administrativos exigidos por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., el tiempo de instalación del Servicio será conforme a Estándar Técnico de Calidad para los Servicios en materia de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación; dichos plazos serán cumplidos siempre que no se tenga que realizar trabajos adicionales y/o el Usuario pueda atender la visita técnica.

**3.1.** La instalación del servicio será realizada en la ubicación que requiera el abonado o una tercera persona autorizada por el, para atender la instalación.

**3.2.** En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica o requerimientos adicionales del Usuario que puedan afectar nuestra red de provisión, antes o durante la instalación del servicio las partes, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el servicio.

### 4. TARIFAS:

A través del contrato de suministro del servicio distribución de señales, el usuario se comprometerá a cancelar mensualmente, por semestre o por año adelantado, el precio emergente del servicio según la opción y plan elegido. Esta tarifa y otros servicios de valor agregado podrán ser ajustados o modificados periódicamente, de acuerdo a la normativa vigente, previa publicación en prensa.

### 5. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE:

Si vencido el plazo establecido para el pago del precio por el servicio, cualquier servicio de valor agregado o cualquier obligación pendiente, el usuario no lo hubiera hecho, DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., procederá al corte del servicio sin perjuicio de las demás acciones concurrentes a las que tenga derecho por ley o por lo establecido en el contrato. No obstante, DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., podrá otorgar un crédito adicional previo al corte del Servicio, saldo que se descontará del próximo pago que realice el USUARIO. En caso de no realizarse el pago, el monto otorgado como crédito se constituirá en una suma líquida y exigible de pago a su sola presentación sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Realizando el corte de servicio previa comunicación al USUARIO.

**5.1.** El ABONADO que realice cambios de Dirección, razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la Solicitud de Suministro de Servicios y/o el Contrato, u otros documentos suscritos, deberá solicitar la modificación por escrito en oficinas de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., con un mínimo de 15 días de anticipación a la fecha de la emisión de su siguiente factura, caso contrario DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores registrados.

### 6. REHABILITACION DEL SERVICIO:

Se procederá con la rehabilitación del servicio cortado dentro de las 24 horas del día hábil siguiente a partir del momento en que el abonado pague o a partir de la fecha pactada mediante arreglo de pago de la deuda que originó el corte. Asimismo, se podría aplicar cargo por la Reconexión realizada si corresponde.

Dicha rehabilitación se dará siempre y cuando, no se haya dado de baja la cuenta del servicio.

### 7. CRITEROS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION:

Desde el momento en que el USUARIO, reporte deficiencias en el servicio provisto, mediante los canales de atención autorizados, previo protocolo de soporte y pruebas en línea para determinar las posibles causas del inconveniente reportado; DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., efectuara los trabajos de reparación y mantenimiento, dentro de los plazos establecidos de acuerdo a estándares de calidad para la provisión del servicio de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

**7.1. CRITEROS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET:** La responsabilidad en el mantenimiento del servicio por parte de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., queda limitada a la conexión física al equipo terminal (módem/router, o CPE) otorgado por DIGITAL TV CABLE EDMUND. Este límite de responsabilidad, determina la independencia del USUARIO respecto a sus conexiones internas, equipos personales y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen. Realizando la verificación técnica y medición del servicio sobre un único punto de conexión, desconectando la red interna del USUARIO.

**7.2. CRITEROS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION DEL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE:** La responsabilidad en el mantenimiento del servicio por parte de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. queda limitada a la conexión física del punto de conexión de receptor de señal. Este límite de responsabilidad, determina la independencia del USUARIO respecto a sus equipos, conexiones internas y su responsabilidad sobre la influencia en la calidad del servicio prestado que estas conexiones ocasionen. Realizando la verificación técnica y medición del servicio sobre los puntos de conexión autorizados y realizados por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.

**7.3.** Es de conocimiento del USUARIO que la calidad del servicio puede verse afectada por factores naturales, manipulación de la instalación, uso inadecuado del servicio, daños en los componentes, cortes del medio de transporte del proveedor internacional y caídas de los servidores de Internet en la Web, Mantenimiento preventivo de la red, cortes programados o fortuitos de la provisión eléctrica, así como también inconvenientes fortuitos generados por acciones de terceros, ajenos a la voluntad de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.

**7.4.** En caso de verificar que los daños son atribuibles al USUARIO, DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. Podrá efectuar el cobro de los trabajos realizados y materiales utilizados.

### 8. PARAMETROS DE CALIDAD

El USUARIO declara y acepta que DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. le ha informado las velocidades mínimas garantizadas en condiciones normales para la provisión de los Servicios de Acceso a Internet, entendiéndose por velocidad mínima al 50% de la velocidad contratada del servicio de acceso a internet y los parámetros de calidad de acorde a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación emitidos por la autoridad reguladora.

### 9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO:

**9.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:** El USUARIO es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual, que de forma enunciativa y no restrictiva son:

#### Derechos

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida a los servicios de Telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación
- Elegir y cambiar libremente de proveedor y de planes de acceso a los servicios, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben explícitas, claras y previamente informadas a los usuarios.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados.
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada con todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Suscribir contratos de provisión de servicios de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones previamente aprobados por Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT.
- Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o en los planes contratados previamente, por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y definidos por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.
- A presentar su reclamación Directa en la Oficina ODECO de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., cumpliendo con los plazos establecidos.
- Ser informado sobre plazos de vigencia de ofertas y promociones de los servicios por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y definida por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.
- Ser informado oportunamente de desconexiones o corte programado de servicios.

- k) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna y conforme lo indique la norma.
- l) Recibir protección sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO.
- m) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- n) Efectuar reclamaciones sobre el monto consignado en su factura, sin embargo a objeto de evitar el corte debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres últimas facturas pagadas.
- o) Participar en los mecanismos de control social, según la normativa legal aplicable.

#### Obligaciones

- a) Pagar debida y oportunamente los importes correspondientes por la utilización de los Servicios contratados.
- b) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., ni a terceras personas.
- d) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas. No utilizar los Servicios, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres; ni darles ningún uso distinto, obligándose la Usuaria o Usuario a asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice a través de su línea o su equipo terminal.
- e) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuarios y contraseñas que pudieran otorgárseles, quedando DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. liberado de cualquier consecuencia por un mal uso de los mismos.
- f) No vender, revender, subarrendar o comercializar a terceros, bajo ninguna modalidad, los Servicios o sus facilidades relacionadas.
- g) Informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios, sobre los términos generales, condiciones, características, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos Servicios y a todos los aspectos asociados a los mismos.
- h) No realizar modificaciones a las instalaciones, ni conexiones ilegales, ni alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de los servicios o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan o con el propósito de obtener mayores beneficios de los permitidos.
- i) Comunicar anticipadamente y por escrito a DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados a la Usuaria o Usuario para que los mismos surtan efecto, caso contrario la Usuaria o Usuario asumirá la responsabilidad por las consecuencias de la información no actualizada.
- j) Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos provistos por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. a partir del momento de su recepción por parte de la Usuaria o Usuario; debiendo proceder a la devolución de los equipos provistos en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal.
- k) Los Servicios de postventa tales como: traslados, puntos adicionales y otros, deberán ser solicitados expresamente por el Usuario(a) a su propio costo, los mismos que serán facturados.
- l) Comunicar oportunamente a través de los canales autorizados por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio; se reconocerá la falla desde el momento que el Usuario(a) así lo hiciera conocer.
- m) El usuario no podrá transferir o delegar de ninguna manera, el servicio, objeto del contrato, sin el consentimiento escrito de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.
- n) El Usuario(a) en caso de rescindir el contrato de adhesión firmado, en forma anticipada al tiempo estipulado en el Contrato, deberá cancelar el costo o derecho de instalación del servicio, si este no hubiese sido pagado al momento de la suscripción.
- o) El usuario(a) en caso rescindir el contrato de adhesión firmado, en forma anticipada al tiempo estipulado en el Contrato, también deberá reconocer a favor de DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. el costo total equivalente de los beneficios y promociones adquiridas, si estas fueron aplicadas. Estableciendo que todo beneficio, promoción y/o descuento en favor de nuestros abonados es para que el mismo, cuente con nuestros servicios por el periodo mínimo que establece el contrato.
- p) En caso de reportar fallas técnicas en el servicio, cooperar realizando las pruebas necesarias para determinar el motivo del inconveniente reportado, para obtener un diagnóstico técnico.

**9.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS:** DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de los que desembocan de la relación contractual, que de forma enunciativa y no restrictiva son:

#### Derechos

- a) Recibir el pago debido y oportuno por los servicios provistos a la Usuaria o Usuario y a cobrar toda deuda que la Usuaria o Usuario tenga por los Servicios que reciba.
- b) Disponer el corte de la prestación de los Servicios, por falta de pago por parte de la Usuaria o Usuario, previa comunicación a la Usuaria o Usuario, o por otras causales establecidas en la normativa aplicable y en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Disponer la interrupción de los Servicios, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la normativa legal aplicable.
- d) Digital Tv Cable Edmund podrá realizar cambios en la grilla de canales, programación y horarios, por problemas técnicos, por razones del mercado de señales o por disposiciones legales relativas al sector.
- e) Quedar exenta de toda responsabilidad en casos de interrupción o no prestación de los servicios por causales de imposibilidad sobrevinida, avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito, o causas ajenas a DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. o atribuibles a la propia Usuaria o Usuario o a personas autorizadas por ella.
- f) Modificar los precios, tarifas, planes o categorías tarifarias, características o condiciones de los Servicios, incluir nuevas categorías tarifarias o discontinuarlas; siempre y cuando se realicen en cumplimiento de la normativa legal aplicable y sean previamente comunicados a la Usuaria o Usuario por cualquiera de los medios reconocidos al efecto.
- g) Solicitar y obtener información sobre la capacidad de pago de la Usuaria o Usuario y sobre la veracidad de sus datos personales declarados, de las empresas o entidades públicas o privadas que correspondan; y a remitir a otros proveedores del mismo servicio información de la Usuaria o Usuario en caso que tenga deuda, conforme faculta la normativa vigente.

#### Obligaciones

- a) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los Servicios de Acceso a Internet, salvando las limitaciones y excepciones establecidas por la normativa legal aplicable.
- b) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los Servicios de Acceso a Internet, a la Usuaria o Usuario.
- c) Proveer gratuitamente los Servicios en casos de emergencia que determine la autoridad competente que declare de manera expresa dicha gratuidad y sus condiciones.
- d) Entregar y/o poner a disposición de la Usuaria o Usuario de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual, desglosada de todos los cargos y servicios provistos, en la forma y por los medios en que se garantice la privacidad de la Usuaria o Usuario y facilitar los medios de pago por los Servicios de Acceso a Internet, o la factura correspondiente por los Servicios de Acceso a Internet Prepago, en los lugares y en las formas establecidas por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. de acuerdo a la normativa legal aplicable.
- e) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la Usuaria o Usuario por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales, cuando así se verifique y corresponda, conforme a lo establecido por la normativa aplicable. Dicho reintegro o devolución podrá hacerse asignando el monto observado directamente a la cuenta de la Usuaria o Usuario, según el procedimiento que establecido por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.
- f) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los Servicios de Acceso a Internet.
- g) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la Usuaria o Usuario.
- h) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.

#### 9.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

- a) *Continuidad*, el servicio debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- b) *Calidad*, el servicio debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- c) *Protección*, se reconoce de vital importancia de la participación del Usuario en la prestación de los servicios, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con DIGITAL TV CABLE EDMUND.
- d) *Información oportuna y clara*, DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. proporcionará toda información relacionada con el servicio de manera oportuna y clara.
- e) *Prestación efectiva*, DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. en ningún caso procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue

realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador y proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

- f) *Secreto de las comunicaciones*, DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

**9.4. EXEPCION DE RESPONSABILIDAD:** DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. no tiene la responsabilidad de supervisar, monitorear, revisar, limitar y/o controlar el uso y/o el contenido de lo transmitido por el Usuario(a) mediante el Servicio.

**9.5. AUTORIZACIONES POR PARTE DEL USUARIO:** El usuario autorizará a DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., a recabar información de cualquier institución para conocer sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, y situación judicial dentro del sistema financiero, comercial, judicial y de servicios en general.

El usuario además facultará a DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., a enviar y compartir la información recabada con el tipo de entidades descritas o que considere pertinentes.

**10. ATENCIÓN DE CONSULTAS RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:**

Para la Atención de solicitudes, requerimientos, información y reclamaciones, contamos con nuestras Oficinas de atención personalizada para nuestros abonados, los podrán atender de 8:00 a 12:30 y 14:30 a 18:30 en nuestra oficina central, y en nuestras sucursales, nuestra fanpage oficial en facebook y por vía telefónica durante las horas de atención del Call Center 3635555, desde las 8:00 AM a 12:00 PM. Mediante estos canales de atención también podrá solicitar soporte técnico.

**10.1. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMACIONES:** La atención y procesamiento de reclamos podrán ser realizados en las Oficinas de Atención al Consumidor – ODECO y/o acudir ante las autoridades competentes por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

- a) El usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación Directa en primera instancia ante el proveedor del servicio DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L.
- b) DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- c) DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. dispondrá los medios necesarios para resolver la reclamación y comunicar al USUARIO dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- d) El Usuario del servicio podrá recurrir a la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT de ser declarada la reclamación improcedente o ante la falta de atención de la reclamación por parte del proveedor del servicio en el plazo establecido, por normativa vigente.

- e) La reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento por parte de la usuaria o usuario.

**11. SUSPENSION TEMPORAL:**

En caso de que el usuario requiera de la suspensión temporal del servicio por causa justificada, deberá solicitarla de manera formal escrita la suspensión temporal del servicio, previo pago de sus facturas pendientes, por un periodo no menor a 1 mes y máximo de 4 meses, por única vez en 12 meses, realizando la rehabilitación del servicio una vez cumplido el plazo, previa comunicación al usuario.

**11.1.** No procederá la suspensión del servicio en aquellos casos donde el usuario paga por año o semestre adelantado.

**12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

En el marco de las características de provisión de los Servicios, DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de Usuarías o Usuarios, salvo en los siguientes casos:

1. De existir una orden judicial o requerimiento fiscal específico.
2. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular.
3. En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas, detalle de consumo al titular acreditado, o para la atención de Reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por la normativa aplicable, mejora de los servicios Contratados o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
4. Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

**13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:**

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro, lo mismo que estos Términos y Condiciones están enmarcadas en la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas y serán de efectivo, obligatorio e inmediato cumplimiento para el USUARIO y DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones.

**14. DECLARACION EXPRESA:** Que previa a la firma del contrato, el USUARIO se ha informado de las características de todos y cada uno de los servicios ofrecidos por DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L., condiciones de calidad, uso, fiabilidad y de las limitaciones propias de los servicios, habiendo DIGITAL TV CABLE EDMUND S.R.L. proporcionado toda la información que la Usuaría o Usuario solicitó sobre la materia.