

Términos y Condiciones – Beneficio de Apps Incluidas Según Categoría del Plan

SuperCable Telecomunicaciones S.A.S.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el beneficio promocional de obsequio temporal de una (1) aplicación (“App”) para clientes que contraten planes de internet y/o televisión que incluyan Apps, de conformidad con la categoría del plan contratado (Standard, Premium o Super), bajo las condiciones aquí previstas.

1. Objeto

Estos Términos y Condiciones regulan el beneficio promocional de Apps incluidas en planes elegibles, incluyendo su alcance, activación, duración, cobros posteriores y restricciones por categoría.

2. Definiciones

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá por:

- a) SuperCable: SuperCable Telecomunicaciones S.A.S.
- b) Cliente: Persona natural o jurídica que contrata un plan de servicios con SuperCable.
- c) Plan: Servicio de internet y/o televisión adquirido por el Cliente.
- d) Beneficio de Apps: Obsequio temporal de acceso a una (1) App, sin costo adicional durante un período determinado, sujeto a estos Términos y Condiciones.
- e) Categorías: Clasificación de Apps asociada al Plan (Standard, Premium, Super).
- f) Catálogo vigente de Apps: Relación de Apps disponibles por categoría, publicada y actualizada por SuperCable en sus canales oficiales.

3. Vigencia de la promoción

La promoción estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2026 o hasta agotar disponibilidad, lo que ocurra primero. SuperCable podrá modificar, suspender o dar por finalizada la promoción conforme a la sección 14 (Modificaciones), respetando los derechos adquiridos durante la vigencia aplicable, cuando corresponda.

4. Elegibilidad

Podrán acceder al Beneficio de Apps únicamente:

- a) Clientes nuevos que activen un Plan elegible que incluya Apps, durante la vigencia de la promoción.
- b) Clientes sujetos a disponibilidad de cobertura y factibilidad técnica, incluyendo, entre otros: intensidad de señal, congestión de red, condiciones de la red de acceso y compatibilidad/condiciones del equipo terminal del Cliente.

SuperCable podrá solicitar información o validaciones adicionales para confirmar la elegibilidad del Cliente.

5. Beneficio y alcance

- a) El Beneficio de Apps consiste en el obsequio de una (1) App en modalidad Estándar, Premium o Super, según la categoría asociada al Plan contratado, por un período de doce (12) meses contados desde la emisión de la primera factura del Plan, sin costo adicional.

- b) El beneficio aplica para una (1) App por contrato/servicio.
- c) El beneficio no es canjeable por dinero, no es transferible y no es acumulable con otras ofertas, descuentos o beneficios, salvo autorización expresa y por escrito de SuperCable.

6. Selección del App y correspondencia por categoría

- a) El Cliente deberá elegir una (1) App del Catálogo vigente de Apps correspondiente a la categoría incluida en su Plan.
- b) El Cliente no podrá seleccionar Apps por fuera de la categoría habilitada por su Plan.
- c) Si el Cliente elige un App no disponible, no elegible o por fuera de su categoría, deberá seleccionar una alternativa dentro del Catálogo vigente y su categoría correspondiente.
- d) El Catálogo vigente de Apps, sus categorías y disponibilidad pueden variar por razones técnicas, comerciales o por decisiones de terceros (proveedores de las Apps).

7. Registro del App elegido y responsabilidad de la información

- a) Para habilitar la activación, el App elegido por el Cliente debe quedar registrado de forma clara en los soportes de contratación y/o en el campo de descripción u observaciones dispuesto por SuperCable.
- b) El Cliente es responsable de suministrar datos de contacto veraces y actualizados. Datos errados o incompletos podrán causar demoras o imposibilitar la activación del beneficio.

8. Activación del App

- a) La activación del App se realizará posterior a la formalización del contrato y conforme al flujo interno de SuperCable.
- b) La activación está sujeta a validaciones internas de elegibilidad, disponibilidad y categoría del Plan.
- c) SuperCable podrá requerir acciones del Cliente (por ejemplo: confirmación de correo, validación de identidad, aceptación de términos del tercero, creación de cuenta o asignación de licencia), según aplique para cada App.
- d) Los tiempos de activación pueden variar por disponibilidad operativa y validaciones necesarias. La activación no implica garantía de funcionamiento continuo del servicio del tercero (proveedor del App).

9. Duración del beneficio y cobro desde el mes 13

- a) El beneficio tiene una duración de doce (12) meses desde la emisión de la primera factura.
- b) A partir del mes 13, si el Cliente continúa con el App, se cobrará la tarifa vigente al momento del cobro, la cual podrá variar.
- c) Tarifas actuales (IVA incluido), sujetas a cambio: Estándar \$15.000, Premium \$20.000, Super \$25.000.
- d) El cobro se reflejará en la factura del servicio, o en el mecanismo de facturación habilitado por SuperCable, según corresponda.

10. Cambio de App dentro del beneficio

- a) Como regla general, el beneficio aplica para una (1) App seleccionada por el Cliente.
- b) Los cambios de App durante los 12 meses podrán estar restringidos o no estar permitidos. Si SuperCable habilita cambios, podrá aplicar: i) límite de cambios; ii) revisión de disponibilidad y elegibilidad por categoría; iii) reinicio de configuraciones y/o pérdida de historial del App, según condiciones del tercero.
- c) SuperCable informará la política de cambios vigente en sus canales oficiales.

11. Cancelación, retiro, suspensión o terminación del Plan

- a) Si el Cliente cancela o se retira del Plan, el Beneficio de Apps se dará por terminado automáticamente y el App será retirado o desactivado.
- b) Si el Cliente cancela o se retira antes de cumplir el período del beneficio (incluyendo los doce (12) meses contados desde la emisión de la primera factura), SuperCable podrá desactivar el App de forma inmediata, sin que ello genere indemnización, compensación o reembolso.
- c) Si el Plan se suspende por mora u otra causa prevista en el contrato, el acceso al App podrá suspenderse hasta la normalización, sin que ello implique extensión del período promocional.
- d) Si el Cliente cambia a un Plan sin Apps o de categoría inferior, el beneficio podrá ajustarse o terminar conforme a la nueva categoría y la política vigente.
- e) La pérdida del beneficio por cancelación o retiro no exime al Cliente de las obligaciones de pago causadas hasta la fecha de terminación del Plan, ni de las obligaciones que sobrevivan conforme al contrato y la ley.

12. Limitaciones técnicas y de compatibilidad

- a) El uso de las Apps puede requerir dispositivos compatibles, sistemas operativos actualizados, cuentas de usuario, conectividad y/o condiciones mínimas de red.
- b) SuperCable no garantiza compatibilidad con todos los dispositivos.
- c) El desempeño del App depende de múltiples factores fuera del control de SuperCable (servidores del tercero, políticas del proveedor, actualizaciones, georrestricciones, etc.).

13. Términos de terceros (proveedores de Apps)

- a) Las Apps son prestadas por terceros. El Cliente acepta que el uso de las Apps está sujeto a los términos, condiciones y políticas del proveedor de cada App.
- b) SuperCable no es responsable por cambios, fallas, interrupciones, restricciones, remociones de contenido, ni por decisiones comerciales o técnicas del proveedor del App.
- c) El Cliente se obliga a cumplir los términos del tercero. El incumplimiento puede derivar en suspensión o cancelación del acceso al App sin obligación de compensación por parte de SuperCable.

14. Modificaciones del catálogo, categorías y disponibilidad

- a) SuperCable podrá modificar el Catálogo vigente de Apps, sus categorías, disponibilidad o condiciones de activación por motivos técnicos, comerciales, contractuales con terceros o regulatorios.

b) Si un App deja de estar disponible, SuperCable podrá ofrecer al Cliente la selección de otra App dentro de su categoría (si existe disponibilidad), sin que ello constituya incumplimiento.

c) SuperCable publicará actualizaciones relevantes en sus canales oficiales.

15. Uso indebido, fraude o reventa

a) Está prohibida la reventa, cesión o transferencia del beneficio, así como el uso fraudulento, suplantación, manipulación de información o cualquier conducta que busque obtener beneficios no autorizados.

b) SuperCable podrá suspender o cancelar el beneficio y/o el servicio conforme al contrato, y ejercer acciones legales si aplica.

16. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales del Cliente se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de SuperCable y la normativa aplicable. Para la activación del App, SuperCable podrá compartir con el proveedor del App los datos mínimos necesarios para la habilitación del servicio, cuando aplique y con las bases legales correspondientes.

17. Limitación de responsabilidad

En la medida permitida por la ley:

a) SuperCable no será responsable por daños directos o indirectos derivados del uso o imposibilidad de uso de las Apps, cuando tales hechos sean atribuibles al proveedor del App, a fallas de terceros, caso fortuito, fuerza mayor o condiciones técnicas fuera del control razonable de SuperCable.

b) La responsabilidad de SuperCable se limitará a lo establecido en el contrato principal del servicio y la normativa aplicable.

18. Atención al cliente

Las solicitudes relacionadas con el beneficio (activación, validación de categoría, cambio permitido, estado) se atenderán por los canales oficiales de SuperCable. Temas relacionados con contenidos, cuentas internas de la App o restricciones del proveedor podrán requerir gestión directa del Cliente con el proveedor del App, según aplique.

19. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia será resuelta conforme a los mecanismos legales aplicables y ante las autoridades competentes.

20. Aceptación

El Cliente declara que conoce y acepta estos Términos y Condiciones al contratar el Plan y/o al solicitar la activación del beneficio de Apps, y reconoce que el beneficio está condicionado a la categoría del Plan y al Catálogo vigente.