

## Términos del Contrato de suscripción al periódico Q'hubo

- **Producto Objeto de Suscripción:** es el contenido periodístico que produce la compañía El Colombiano S.A.S en -en su versión impresa- que se distribuye a través del periódico **Q'hubo Medellín.**

- **Opciones de Suscripciones:**

**1) Seis (06) meses –** Con Renovación Automática con cargo a la Tarjeta de crédito y/o con cuenta registrada en la compañía.

Frecuencia:

- Lunes a domingo
- Lunes a viernes
- Viernes, sábado y domingo
- Sábado, domingo y lunes

**2) Doce (12) meses –** Con Renovación Automática con cargo a la Tarjeta de crédito y/o con cuenta registrada en la compañía.

Frecuencia:

- Lunes a domingo
- Lunes a viernes
- Viernes, sábado y domingo
- Sábado, domingo y lunes

- **Titular de la publicación:** es la sociedad El Colombiano S.A.S con NIT: 890.901.352-3 en adelante La Organización y/o La Compañía.
- **Cliente/Comprador:** persona a cuyo nombre se factura el servicio de suscripción.
- **Suscriptor/Titular:** persona a nombre de quien se encuentra una Suscripción, es el destinatario del Producto.
- **Dirección de entrega -entregable contenido impreso:** es la dirección exacta, completa y actualizada del lugar que el Cliente informa a La Compañía en el momento de solicitar su suscripción como lugar de entrega del producto impreso. Su actualización depende únicamente del Cliente y/o Suscriptor y cualquier inconveniente que se presente por la falta de actualización, será responsabilidad exclusiva del Cliente y/o Suscriptor.

La dirección de entrega se compone de: ciudad, dirección (calle, placa-número), interior, No. de casa, apartamento u oficina y cualquier otra información específica que permita de manera inequívoca efectuar la entrega. Cuando la dirección corresponda a una casa u oficina que haga parte de un conjunto residencial, o a un apartamento, La Compañía realizará la entrega en la portería del conjunto residencial o edificio respectivo, entendiéndose tales lugares, como el lugar de domicilio del Suscriptor y por tanto como dirección de entrega. Toda suscripción tendrá una dirección de entrega.

- **Producto:** se refiere a la publicación Q'hubo Medellín, de propiedad de El Colombiano S.A.S, cuyo contenido, diseño, secciones, y periodo/calendario de circulación son definidos por La Compañía, pudiendo ser modificados o suprimidos en forma temporal o definitiva en

cualquier tiempo, según los criterios editoriales, informativos y/o comerciales que libremente escoja La Compañía.

- **Periódico:** es el periódico Q'hubo Medellín impreso que edita y expende la compañía El Colombiano SAS.
- **Suscripción/Servicio de Suscripción:** es el servicio de entrega del contenido de Q'hubo en las condiciones acordadas, con la periodicidad de circulación o con la periodicidad de entrega seleccionada por el Cliente, el cual estará vigente desde el momento de su activación hasta la fecha en que se dé por terminada la Suscripción por el Cliente o por La Compañía conforme al procedimiento previsto por la misma.
- **Compra de una suscripción:** una persona puede adquirir el servicio de suscripción a su nombre o a nombre de un tercero a través de los canales de venta que estén disponibles por la Compañía. Por el momento se encuentra disponible el contacto del Call Center teléfono (604) 3393333. En el proceso de compra de suscripción por canal telefónico, el asesor comercial enviará al potencial cliente a través de email y/o WhatsApp (323 4872013) un link de pagos con la finalidad de que este lo procese en forma autónoma y confidencial.
- **Medios de pago:** el Cliente puede escoger el medio de pago de su preferencia, siempre y cuando éste se encuentre disponible en el canal a través del cual se realiza la compra, todo lo cual le será informado al momento de la venta. La Compañía se reserva el derecho de incluir otros medios de pago y/o de eliminar algunos cuando lo estime conveniente.

Al adquirir la Suscripción, el Cliente autoriza de forma expresa a La Compañía para hacer todos los cobros a que haya lugar a través del medio de pago seleccionado. Cuando se trate de renovaciones automáticas con cargo a la tarjeta de crédito o cuenta bancaria registrada en la compañía, no se requiere previo aviso o confirmación de su autorización, lo cual incluirá el cobro de la tarifa, actualizaciones, reliquidaciones de precio, recargo por medios de pago, y demás valores a cargo del Cliente/Suscriptor.

El Cliente podrá en cualquier momento solicitar la modificación del medio de pago a través del servicio al cliente establecido por La Compañía. Si el pago no se pudiera realizar satisfactoriamente, debido a la fecha de caducidad del medio de pago, cambio de tarjetas, cuenta y/o la falta de fondos, el Cliente seguirá siendo responsable de los montos pendientes de pago. Esto podría resultar en un cambio en las fechas de facturación.

#### **FACTURACIÓN Y CANCELACIÓN:**

- **Ciclo de facturación.** Los cargos del valor de la Suscripción y otros como impuestos y posibles gastos de transacción se cobrarán a la forma de pago en la fecha de facturación específica respecto de la suscripción. La duración del ciclo de facturación dependerá del tipo de suscripción que seleccione al suscribirse al servicio. En ciertos casos, la fecha de pago podría cambiar.
- **Precio e Impuestos.** Los precios de las suscripciones ofertados están en pesos colombianos. No se discrimina el IVA por ser un producto exento de este impuesto. En caso de gravarse a futuro con IVA el producto, este se agregará al valor de la suscripción discriminándose en la factura y siendo asumido por el "Suscriptor" en su calidad de consumidor final.

El valor de la suscripción para cada vigencia de esta será la vigente para el momento respectivo, esto es, al momento de la vinculación por primera vez y al momento de la renovación de la suscripción. El Suscriptor entiende que el valor a cargar a su Forma de Pago, al momento de la renovación será el vigente en ese momento. La Compañía no tendrá que solicitar autorización previa al Suscriptor.

Salvo en caso de reversión del pago, derecho de retracto, terminación por incumplimiento por parte del Suscriptor, error de La Compañía en los cargos aplicables al medio de pago señalado por el Suscriptor, La Compañía no hará en ningún caso reembolso del valor de la Suscripción.

- **Formas de pago.** Para suscribirse necesariamente debe proveer una forma de pago que este alineada con la forma de pago exigida y por el medio a través del cual se hace la contratación. El cliente autoriza a hacer los cargos que le corresponden conforme la Suscripción adquirida. Si el pago no se pudiera hacer satisfactoriamente, debido a la fecha de vencimiento, la falta de fondos o cualquier otro motivo, y si el cliente no cancela su cuenta, se podrá suspender el servicio hasta que se pueda cargar el valor correspondiente.

Para algunas formas de pago, el emisor puede cobrar ciertos cargos, como cargos de transacción extranjera u otros cargos relacionados con el procesamiento de la Forma de pago.

- **Respecto de la forma de pago.** Al adquirir una Suscripción el Cliente autoriza a La Compañía a cobrarle a su método de pago conforme la autorización que al respecto otorga conforme la duración de la suscripción, a la tarifa vigente en ese momento y cualquier otro cargo en el que incurra en relación con el uso que haga del servicio de suscripción.

El valor para cobrar permanecerá igual durante toda la vigencia de la Suscripción. Cuando la suscripción sea pagada por cuotas, la primera cuota de la Suscripción se facturará al comienzo de esta.

El cobro del valor respectivo se realizará para pago en un solo contado.

**Para procesos de renovación de suscripciones:** se factura y carga su valor a la forma de pago dentro de los 10 días anteriores a la fecha de vencimiento para suscripciones con renovación automática y dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento de la respectiva suscripción para suscripciones sin renovación automática cuando excepcionalmente se adquiriera en esta modalidad.

La fecha de cobro puede cambiar debido a los cambios en el pago de la Suscripción. Si la Suscripción comienza un día que no está incluido en un determinado mes, o el día de cobro es un día festivo, La Compañía podrá facturar el valor mensual correspondiente el día hábil anterior o siguiente.

Si durante el periodo de la suscripción el Suscriptor solicita la suspensión de su Suscripción, como, por ejemplo, por vacaciones del Suscriptor, esto origina que el cobro y pago corresponda adecuarlos según el plazo en que estuvo suspendida la Suscripción. En caso de que un Suscriptor que haya tenido suspendida su Suscripción desee conocer su fecha de cobro, puede contactarse a la línea de atención al cliente que se encuentra en este documento, (604 3393333)

**Terminación anticipada de la Suscripción.** La compañía se reserva el derecho de la terminación unilateral de la suscripción con la única obligación de devolver la suma de dinero que corresponde a los ejemplares no despachados, al mismo precio de adquisición por parte del suscriptor. Para el efecto, será válida la consignación a la cuenta bancaria reportada por el suscriptor. La cancelación unilateral del suscriptor no da derecho a la devolución de dinero.

**Devoluciones de Dinero.** La Compañía procederá con devolución de dinero por el tiempo que faltare para el cumplimiento de la vigencia del contrato en los siguientes casos: 1. Cuando se presenten fallas en el servicio de forma reiterativa que impidan al Suscriptor acceder al contenido, debidamente probadas y que hayan sido comunicadas por El Suscriptor en debida forma. 2. Con ocasión del derecho de retracto que le asiste al Suscriptor. 3. Cuando La Compañía de por terminado en forma anticipa el contrato de Suscripción.

- **Fuerza Mayor.** La Compañía no se hace responsable por la no entrega del periódico en casos de fuerza mayor o caso fortuito, o en eventos tales como, pero sin limitarse a ello: incendio, atentado, paro, inundación, huelga, pandemias, falta de materia prima no imputable a La Compañía, problemas de transporte, fallas en las máquinas de impresión que no pudieren ser resueltas, problemas de orden público y/o amenazas a los repartidores en las áreas de cobertura
- **Suspensión.** El Suscriptor puede suspender la suscripción en caso de que, por un periodo de tiempo (no superior a un mes), no vaya a estar en su casa, empresa o lugar de entrega. Para suscripciones de seis (6) meses solo podrá suspenderse por dos veces y para suscripciones de doce (12) meses podrán ser solicitadas hasta cuatro suspensiones. Por motivos de orden público o fuerza mayor La Compañía podrá suspender el cumplimiento del contrato de suscripción mientras dure la causa que dé origen a la suspensión y/o hasta cuando en su consideración pueda reactivar la entrega. La vigencia del contrato se amplía por el mismo término que dure la suspensión.
- **Activación de la suscripción.** El servicio quedará activo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se haga efectivo el pago, lo cual dependerá del medio de pago utilizado y el proceso del tercero involucrado en dicho medio de pago.
- **Entrega:** El servicio de la Suscripción se hará única y exclusivamente en la Dirección de Entrega, siempre que esta se encuentre en la ciudad, municipio, y zonas cubiertas por la red de distribución de La compañía. Al momento de adquirir la Suscripción, el Cliente deberá suministrar la Dirección de Entrega, con lo cual se podrá verificar si la misma está dentro de las áreas de cobertura de la red. En caso de que la Dirección de Entrega suministrada por el Cliente al adquirir la Suscripción o la que modifique en forma posterior, no se encuentre dentro de las áreas de cubrimiento que de tiempo en tiempo tenga establecidas La Compañía, ello será una causal para dar por terminada la Suscripción y por tanto La Compañía procederá con el reembolso de los valores pagados por el Cliente correspondiente al periodo no servido. En caso de haber pagado la Suscripción en efectivo, la devolución será realizada mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria que para el efecto determine el Cliente. La compañía tiene definidas las áreas de cobertura específicas dentro de los municipios del Área Metropolitana del Valle de Aburra y Oriente Antioqueño Cercano. La compañía se reserva el derecho de verificar en forma posterior a la transacción de compra de una suscripción la disponibilidad y cobertura, por lo que dará aviso al Suscriptor en forma posterior en caso de que no exista cobertura en el lugar de entrega asignado por este.

La compañía entregará la Suscripción de acuerdo con el calendario de circulación del Producto, y en los horarios de distribución determinados por la Compañía para cada Producto. La compañía se reserva el derecho de cambiar el calendario de circulación de sus Productos que hacen parte de la suscripción y modificar o eliminar cualquiera de sus Productos y/o cualquiera de las secciones que hagan parte de los mismos, de acuerdo con las condiciones y exigencias del mercado. Cualquier modificación de este tipo será informada al Suscriptor a través de cualquier medio de contacto y/o a través de comunicado dentro del mismo Producto objeto de la Suscripción.

- **Novedades en la entrega – Término de la Garantía.** Se entenderá que el periódico del día de entrega es un bien perecedero. La Compañía presumirá entregado el producto salvo que el Suscriptor manifieste de manera expresa, no haberlo recibido dentro del día en que debió haber sido entregado. El Suscriptor deberá llamar a la línea de atención al cliente (604) 3393333 para los reclamos y/o quejas y reporte de cualquier novedad. Los reclamos relacionados con la no entrega deberán hacerse antes del mediodía para que sean resueltos el mismo día en que debió entregarse el producto. Reclamos que se hagan después del mediodía serán resueltos o satisfechos por La compañía el día hábil inmediatamente siguiente a la fecha en que debió haberse entregado el producto.

## **PLAZO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

El plazo de la “Suscripción” corresponderá al plan de suscripción adquirido por el “Suscriptor” al momento de perfeccionarse la compra de la “Suscripción”. Cumplido el plazo de vigencia de la “Suscripción” esta se renovará por un plazo adicional igual al que se establece para el tipo de suscripción inicialmente adquirida, salvo se haya cancelado la suscripción por parte del “Suscriptor” de acuerdo con los términos acá establecidos.

## **CANCELACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN**

Para cancelar la suscripción el Suscriptor deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente al email y seguir las instrucciones que se le indiquen

## **SUSCRIPCIONES CON RENOVACIÓN AUTOMÁTICA**

Al realizar la compra, el “Suscriptor” acepta que el plan de la “Suscripción” que adquiere se renovará de forma automática y sucesiva por períodos iguales al inicialmente pactado, sin perjuicio del ejercicio del derecho de retracto o de reversión de pago.

Una vez proceda la renovación automática, La Compañía redireccionará la nueva compra correspondiente al mismo plan inicialmente escogido por el “Suscriptor”, con la tarifa vigente para el día calendario siguiente al vencimiento de la suscripción anterior e inicio del nuevo periodo por un término igual al inicialmente pactado. Así mismo, en caso de que se causaren impuestos a cargo del “Suscriptor” al momento de hacer la renovación, los mismos deberán ser asumidos y pagados por éste.

- **CAMBIOS EN EL PRECIO:** la Compañía puede cambiar los planes de suscripción y el precio sin necesidad de informar previamente al Suscriptor.

Los suscriptores tendrán acceso al servicio solo a partir del momento en que el realice de forma efectiva el pago.

- **OBLIGACIONES ESPECIALES DEL SUSCRIPTOR**

- Debe tener 18 años, o la mayoría de edad en su país, para adquirir una suscripción digital.
- El Suscriptor deberá mantener el control de la cuenta y no revelará a nadie ni la contraseña ni los detalles del método de pago asociados a su cuenta.

- **INCUMPLIMIENTO Y RESOLUCIÓN**

Sin perjuicio de cualquier otra causa de terminación establecida en estos Términos y Condiciones, La Compañía. tendrá derecho a resolver el contrato con efecto inmediato y, al mismo tiempo, hacer el servicio indisponible para el suscriptor cuando el Suscriptor no atienda el pago correspondiente. exista un uso no autorizado del servicio "SUSCRIPCIÓN" por el Suscriptor o El Suscriptor haya cometido de cualquier otra manera un incumplimiento sustancial o reiterado del contrato.