

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A
(TELEFONICA DE PEREIRA)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

El presente contrato, se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO. El presente contrato consiste en la prestación del servicio del acceso compartido a Internet por parte de LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A, en adelante LA EMPRESA, en favor de EL CLIENTE, a cambio de un pago en dinero, de conformidad con los precios vigentes para este servicio.

SEGUNDA. El servicio objeto del presente contrato es de carácter personal e intransferible. En consecuencia, EL CLIENTE no podrá revender el servicio a terceros sin previa autorización escrita de LA EMPRESA.

TERCERA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. 1. Proporcionar al CLIENTE un acceso compartido a Internet técnicamente satisfactorio. LA EMPRESA no garantizará la operabilidad de Internet ni será responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de las fallas que pudieran imposibilitar un uso efectivo de la red y de los contenidos que en ella se ubiquen, a no ser que las causas de tal fenómeno le sean directamente imputables. **2.** Tramitar y responder las quejas, peticiones y reclamaciones presentadas por EL CLIENTE.

PARAGRAFO PRIMERO. La EMPRESA no garantiza el desempeño de los servicios, redes o plataformas a los que el cliente acceda, configure o instale aprovechando el servicio suministrado por la EMPRESA.

PARAGRAFO SEGUNDO. Cuando se tratare de la prestación del servicio de acceso a Internet por la red de Alta Velocidad, la Empresa se reserva la potestad de elegir la tecnología (ADSL o HFC) por medio de la cual técnicamente se prestará el servicio.

CUARTA. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.1. El CLIENTE se compromete a no dar al servicio un uso inadecuado o contrario a las normas legales, al orden público o a las buenas costumbres; acatar lo establecido en la ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios o las normas que la modifiquen o deroguen, con relación a la explotación, la pornografía y el turismo sexual, teniendo en cuenta que su incumplimiento podrá acarrearle las sanciones administrativas y penales estipuladas sobre el tema. En tal medida, deberá abstenerse de: Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **2.** Atender las instrucciones de LA EMPRESA para el uso adecuado del servicio. **3.** Pagar oportunamente las sumas facturadas por la prestación del servicio. **4.** Informar a LA EMPRESA cualquier irregularidad que se presente en la prestación del servicio. **5.** Informar a LA EMPRESA los cambios de dirección del domicilio al cual deben ser trasladados los servicios objeto del presente contrato. El traslado del servicio estará sujeto a condiciones de factibilidad técnica. Dado el caso de no ser factible técnicamente el traslado del servicio, la Empresa podrá cancelarlo. **PARAGRAFO.** LA EMPRESA, durante la vigencia del contrato podrá verificar el cumplimiento de estas obligaciones y, en caso de incumplimiento, podrá retirar o suspender la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo

CONTRATO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

anterior, LA EMPRESA no será responsable ante EL CLIENTE ni ante terceros por el contenido de la información recibida a través del servicio de Internet. 6) Denunciar ante las autoridades competentes, cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 7) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 8) Abstenerse de usar redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 9) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

QUINTA. DERECHO A PRESENTAR PQR Y RECURSOS. EL CLIENTE tendrá derecho a presentar en forma directa o por conducto de mandatario, sin necesidad de que éste último sea abogado, peticiones, quejas, reclamos (PQR) y recursos en forma verbal o escrita o por cualquier otro medio técnico. Parágrafo: El derecho de presentar peticiones, quejas, reclamos (PQR) y recursos, no exime a EL CLIENTE de pagar las sumas facturadas que no hubiese sido objeto de reclamo o queja.

SEXTA. PRECIOS DEL SERVICIO: LA EMPRESA tendrá a disposición planes de precios dentro del cuales podrá ofrecer planes básicos de consumo, consumo ilimitado o servicio prepagado; en todo caso las características y condiciones económicas se informarán al usuario, incluidos los impuestos, tasas u otro cargo a que haya lugar, al momento de solicitar el servicio; así mismo cualquier modificación a dichas condiciones será informada previamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS. LA EMPRESA podrá ofrecer planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios de conformidad con la regulación. Los precios del servicio podrán ser revisados y ajustados en cualquier momento. Podrán darse incrementos por año hasta por un valor máximo equivalente al 50% del precio vigente, aun en los casos en que esté transcurriendo el período de permanencia mínima. Los cambios en las tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los suscriptores del servicio, es decir estarán sujetos al procedimiento previo de notificación o publicación a que haya lugar, según la regulación.

SEPTIMA. FACTURA. Los consumos por concepto de servicio de acceso compartido a Internet y demás servicios asociados a éste, por los cuales sea responsable la EMPRESA, se harán constar en una factura, la cual se remitirá a la dirección en la que se encuentre instalado o señalada para tal efecto por EL CLIENTE. A partir del momento en que EL CLIENTE comience a recibir efectivamente el servicio y hasta el día de corte de la facturación se le generará un cobro mensual por los días de servicio, de conformidad con el plan que haya escogido al momento de la solicitud. Es obligación de EL CLIENTE cancelar antes de la fecha de vencimiento de la factura, todos los conceptos relacionados en ella. En caso de que no le llegue la factura, el cliente o usuario deberá radicar la queja para el seguimiento correspondiente, y este conserva su obligación de pagar, ó en caso de pérdida o extravío de la factura EL CLIENTE, debe gestionar la consecución del primer duplicado de manera gratuita o cupón de pago en cualquiera de los centros de servicio ó solicitar mediante la línea gratuita de información, los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente

OCTAVA. REPORTE A BANCO DE DATOS: La Empresa podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso, en los términos previstos por la regulación, al momento de la celebración del presente contrato, remitir información a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, referida a la existencia de deudas a favor, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del suscriptor o

CONTRATO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

usuario en el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente y bajo las mismas condiciones, la Empresa podrá solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales.

La Empresa deberá informar al suscriptor o usuario, con una antelación de por lo menos veinte (20) días su intención de efectuar el reporte, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento del mismo.

Si dentro del término de veinte (20) días siguientes al envío de la comunicación, el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega bajo la gravedad de juramento la existencia de la relación contractual, la Empresa se abstendrá de efectuar el reporte.

Ante una reclamación presentada por el suscriptor o usuario, la Empresa tiene la obligación de comunicar al banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, y en el evento en que la existencia de la relación contractual se ponga en entredicho, deben adelantarse todas las acciones pertinentes para determinar su veracidad, o en su defecto, estarse a la decisión que sobre el particular profieran las autoridades competentes.

La Empresa deberá reportar el pago a la central de riesgo a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.

NOVENA. MODIFICACIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA podrá en cualquier momento, de acuerdo con su criterio técnico y comercial, reemplazar las redes, los equipos o cualquier elemento relacionado con la prestación del servicio. Cualquier modificación, adición o reemplazo será llevado a cabo bajo la responsabilidad y costo de la EMPRESA, quien procurará no perjudicar el desempeño general o las operaciones del servicio.

DECIMA. CAMBIO DE PLAN. Los cambios ofrecidos por la Empresa, por promociones durante la ejecución del contrato, que sean aceptados por el suscriptor y que mejoren las especificaciones técnicas o de velocidad del servicio, con o sin ajuste de precio, podrán conllevar la renovación del compromiso de permanencia mínima.

Los cambios, solicitados por el suscriptor, durante la ejecución del contrato, que sean aceptados por la Empresa sin aplicación del cobro de la compensación asociada a la permanencia mínima, y que signifiquen disminución de las especificaciones técnicas o de velocidad del servicio, con ajuste de precio, podrán conllevar la renovación del compromiso de permanencia mínima a partir de la fecha de la modificación.

DECIMA PRIMERA. NUEVO SERVICIO. EL CLIENTE podrá solicitar la asignación de nuevos servicios ofrecidos por LA EMPRESA, siempre y cuando esté a paz y salvo con los que tenga activos al momento de hacer la solicitud.

DECIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. EL CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por dos (2) meses, lo que lo exime de pago durante el tiempo de suspensión, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA.

La suspensión por falta de pago se realizará cuando EL CLIENTE no haya cancelado 2 facturas del servicio, y el retiro de éste se realizará a la tercera factura acumulada de no pago. En este caso aplicarán las compensaciones pertinentes.

DECIMA TERCERA. REQUISITOS TÉCNICOS. Para efectos de la prestación del servicio aquí previsto, EL CLIENTE deberá poseer los equipos, el software, soportes lógicos

CONTRATO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

y los medios de comunicación necesarios, los cuales a su vez deberán cumplir con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por LA EMPRESA.

Requisitos

- Sistema Operativo Windows 98 o superior.
- Procesador Intel Pentium 1 o superior.
- Memoria RAM de 256Mb o superior.
- Disco duro mínimo de 40Gb.
- Tarjeta de red instalada 10/100 base T.
- Tarjeta de red inalámbrica instalada, si se desea disfrutar de movilidad dentro de la sede del cliente (WiFi).
- Antivirus y Antispam actualizados.

DECIMA CUARTA. NATURALEZA Y LIMITACIONES DEL SERVICIO. Teniendo en cuenta que el servicio de Internet Fijo se presta a través de recursos de red compartidos aplican las siguientes limitaciones: **1.** Las partes entienden y aceptan que el servicio de Internet contratado constituye un medio de conectividad basado en acceso compartido cuyo desempeño, además de las condiciones propias de la red y equipos a cargo de la Empresa, está determinado por factores ajenos a esta última como las condiciones de uso, la configuración de equipos internos, los contenidos y las aplicaciones a las que acceda EL CLIENTE. La EMPRESA no asume ninguna responsabilidad por pérdida de información o posibles daños a la información de EL CLIENTE, cualquiera sea la causa, incluidos virus provenientes de la Internet o de terceros. La responsabilidad de LA EMPRESA tampoco se extiende a las interrupciones, errores, virus o contenidos dañinos que no provengan de su comportamiento. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE realizar chequeos anti-virus, asegurar el contenido de los sitios alojados contra hackers y otros terceros. **2.** La empresa se abstendrá de contratar, cancelará o suspenderá el servicio a aquellos suscriptores que tengan "mail relay abierto" los cuales permiten el acceso no autorizado por parte de terceros a las redes y servicios de la empresa y sus clientes, con el fin de realizar prácticas de despachos masivos de correo de manera ilegal. **3.** La empresa hará su mejor esfuerzo por preservar y mantener el contenido almacenado en los buzones de correo ubicados en los servidores de la empresa, pero en ningún caso se hace responsable por la pérdida de disponibilidad o integridad de esta información. El cliente entiende y acepta que es su responsabilidad descargar y mantener los mensajes en su sistema local en caso de que estos sean críticos. **4.** El cliente entiende y acepta que los servidores de correo o SMTP operados por la empresa, podrán limitar el número de destinatarios por mensaje y el número mensajes que se pueden despachar por unidad de tiempo, buscando evitar que los usuarios realicen las practicas antes mencionadas y que puedan afectar a la empresa, los usuarios o a terceros. El cliente entiende y acepta además que la empresa podrá bloquear o limitar en general, el acceso al puerto 25/TCP usado para el servicio SMTP o de transporte de correo electrónico. **5. Uso de las cuentas de correo electrónico.** El cliente se compromete a no realizar prácticas de SPAM a través de ninguno de los servicios o accesos ofrecidos por la empresa, es decir, no despachar publicidad comercial ni alguna otra clase de mensajes no solicitados a grupos de destinatarios sin que medie la previa solicitud y su consentimiento a los mismos. **6. Uso del login y contraseña.** EL CLIENTE deberá hacer un buen uso de su login y contraseña, pues ambos son personales e intransferibles y por tanto, no podrá darlos a conocer a terceras personas y asumirá íntegramente la responsabilidad por los perjuicios que se llegará a ocasionar con ocasión del uso de éstos por parte de terceros.

CONTRATO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

DECIMA QUINTA. PLANES Y CARACTERISTICAS DISPONIBLES:

PARA EL SEGMENTO HOGARES:

Características del Servicio	PLAN 300K	PLAN 512K	PLAN 1024K	PLAN 2048K	PLAN 4096K
Buzones de correo	1	1	1	1	1
Capacidad cuentas correo	100MB	100MB	100MB	100MB	100MB
Velocidad de Bajada	Hasta 300Kbps	Hasta 512Kbps	Hasta 1024Kbps	Hasta 2048Kbps	Hasta 4096Kbps
Velocidad de Subida	Hasta 128Kbps	Hasta 256Kbps	Hasta 512Kbps	Hasta 1024Kbps	Hasta 1024Kbps
Dirección IP dinámica	Si	Si	Si	Si	Si

PARA EL SEGMENTO EMPRESA:

Servicio	PLANES PLUS						
	512 K	1050 K	1500 K	2050 K	4000* K	6000* K	8000* K
Plan							
Velocidad de Acceso (Down)	Hasta 512 Kbps	Hasta 1024 Kbps	Hasta 1500 Kbps	Hasta 2048 Kbps	Hasta 4000 Kbps	Hasta 6000 Kbps	Hasta 8000 Kbps
Velocidad de Acceso (Up)	Hasta 256 Kbps	Hasta 512 Kbps	Hasta 750 Kbps	Hasta 1024 Kbps	Hasta 1024 Kbps	Hasta 1024 Kbps	Hasta 1024 Kbps
Ip Fijas	1	1	1	1	1	1	1
Buzones de Correo	1	1	1	1	1	1	1
Capacidad cuentas	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB

DECIMA SEXTA. TRASLADOS. La prestación del servicio y sus eventuales solicitudes de traslado están sujetas a la aprobación de la respectiva viabilidad técnica y comercial, caso en el cual deberá asumir los efectos del pago de la sanción por retiro anticipado resultante de la clausula de permanencia mínima a la cual se sujetó.

DECIMA SEPTIMA. REVENTA. EL CLIENTE que vaya a comercializar a favor de terceros el servicio de acceso a Internet provisto por LA EMPRESA, deberá contar con la respectiva autorización escrita de ésta. Adicionalmente, deberá cumplir con los siguientes requisitos: **1.** Cumplir con las normas y habilitaciones legales que exige la prestación del servicio de Internet y sus servicios asociados. **2.** En la publicidad de sus servicios no podrá hacer mención de LA EMPRESA, ni utilizar ninguno de sus signos distintivos. **3.** Las quejas o

CONTRATO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

reclamos que tengan origen en la prestación del servicio únicamente podrán ser presentados por EL CLIENTE. No se atenderán reclamaciones de terceros en ese sentido. **4.** Cualquier servicio o aplicación que EL CLIENTE pretenda prestar a sus clientes a través de la red, deberá sujetarse a las normas legales colombianas que regulan el sector de las telecomunicaciones, en particular a aquellas que se refieren a la prestación de los servicios de valor agregado. **5.** EL CLIENTE será responsable de la consecución, instalación, administración, operación y mantenimiento de su DNS (Domain Name Server). **6.** LA EMPRESA podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de las anteriores condiciones. En caso de incumplimiento, ésta podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin que ello de lugar al pago de indemnizaciones, sin perjuicio de la aplicación de las compensaciones establecidas a favor de la EMPRESA por el incumplimiento de la permanencia mínima, cuando a ello hubiere lugar.

DECIMA OCTAVA. VIGENCIA. El presente contrato tendrá una duración mínima de doce (12) meses para planes cerrados y/o que incluyan beneficios promocionales. Para contratos abiertos con cobro de derechos de conexión no aplicará compromiso de permanencia mínima. Si un mes antes de la terminación de la vigencia del contrato EL CLIENTE no notifica por escrito su interés de darlo por terminado, el contrato se renovará por el mismo tiempo del anterior, y así sucesivamente.

DECIMA NOVENA. TERMINACIÓN. El presente contrato terminará: **1)** En cualquier momento, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas siempre que EL CLIENTE manifieste por escrito al menos con diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación, y si la solicitud se formula con una anticipación menor, TELEFONICA interrumpirá el servicio al vencimiento del periodo de facturación siguiente al que conozca la solicitud. El Cliente deberá cumplir el procedimiento que se le indique con relación a la devolución de equipos y sus accesorios (cable de red y _adaptador). **2)** Por causas de fuerza mayor o caso fortuito, que impidan el suministro del servicio objeto del presente contrato. **3)** Por incumplimiento de las obligaciones de una de las partes. **4)** Luego de transcurrida la primera vigencia del contrato, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en forma unilateral y por cualquier causa sin lugar a indemnización. En este último caso, para la terminación unilateral del contrato, se dará aviso por escrito, correo electrónico o fax a la otra parte

VIGÉSIMA. REGULACIÓN. Aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente contrato, se regirán por las normas del Código del Comercio y del Código Civil y demás normas sobre telecomunicaciones en lo que resulte pertinente.

VIGÉSIMA PRIMERA. ENTREGA EQUIPOS TERMINALES: Para la recepción del servicio de Internet, se entregaran al cliente los equipos terminales a título de comodato, arrendamiento, usufructo ó cualquiera otro de tenencia, e incluso a título de cause enajenación definitiva, como venta a plazos. El cliente responderá por la pérdida, extravío y desperfectos de los equipos imputables a la conducta del cliente. El Cliente deberá comprometerse a la restitución del equipo a la Empresa en caso de terminación del servicio. Para la devolución o para el cobro de los equipos que no recupere la empresa por pérdida, extravío o desperfectos imputables a la conducta del cliente, éste deberá suscribir un pagaré o aceptar el mecanismo de aseguramiento que determine la Empresa. El traslado de los equipos a un sitio diferente del de prestación de los servicios, configurará un abuso de confianza en los términos legales.

PERMANENCIA MÍNIMA.

CONTRATO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

El contrato del SERVICIO DE INTERNET incluye cláusula de permanencia mínima, prórroga automática y compensación por terminación anticipada, una vez hayan sido aceptadas por el suscriptor lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato.