

# CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

## SERVICIO DE ACCSO A INTERNET BANDA ANCHA



Entre LA EMPRESA y EL CLIENTE se ha celebrado un contrato de prestación de servicios, el cual se regulará por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. OBJETO.** El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio del acceso compartido a Internet Banda Ancha por parte de LA EMPRESA en favor de EL CLIENTE, a cambio de un pago en dinero, de conformidad con las tarifas vigentes para este servicio definidas por LA EMPRESA.

**SEGUNDA. CESIÓN.** El servicio objeto del presente contrato es de carácter personal e intransferible. En consecuencia, EL CLIENTE no podrá ceder o 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 Banda Ancha 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.

**CUARTA. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.** 1. No dar al servicio de acceso a Internet un uso inadecuado o contrario a lo estipulado en este contrato, a las normas legales, al orden público o a las buenas costumbres. LA EMPRESA, durante la vigencia del contrato podrá verificar el cumplimiento de esta obligación y, en caso de incumplimiento, podrá retirar o suspender la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo 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. En especial el CLIENTE se compromete a no dar al servicio de acceso a la Internet a través de Banda Ancha 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. 6. Autorizar a LA EMPRESA a consultar su nombre en las centrales de riesgo y así mismo a reportarlo por el incumplimiento de las obligaciones emanadas de este contrato.

**QUINTA. TARIFAS.** El CLIENTE pagará la tarifa establecida por LA EMPRESA en la Resolución o acto vigente al momento de la firma del contrato. LA EMPRESA se reserva la facultad de modificar dicha tarifa de conformidad con sus políticas tarifarias, lo cual acepta EL CLIENTE de antemano. Estas modificaciones de tarifas se adoptarán mediante Resoluciones o Directivas Externas que estarán a disposición para conocimiento de EL CLIENTE en todo momento.

**SEXTA. 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 instalada la red HFC o el par telefónico, según el caso, destinados para la prestación del servicio y 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 una factura mensual por los días de servicio, de conformidad con el plan que haya escogido al momento de la afiliación. Es obligación de EL CLIENTE cancelar antes de la fecha de vencimiento de la factura, todos los conceptos relacionados en ella. En caso de pérdida o extravío de la factura EL CLIENTE no queda bajo ninguna consideración exonerado de la obligación de realizar el pago.

**SEPTIMA. MODIFICACIÓN AL 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.

**OCTAVA. CAMBIO DE PLAN.** EL CLIENTE podrá cambiar el plan por cualquier otro ofrecido por LA EMPRESA, siempre y cuando esté al día en el pago y se haya realizado previamente el respectivo estudio por parte de LA EMPRESA.

**NOVENA. 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, en todo caso su solicitud podrá ser objeto de nuevo estudio de crédito.

**DECIMA. USO DEL SERVICIO.** EL CLIENTE asumirá íntegramente la responsabilidad por los daños y perjuicios que se llegaren a presentar con ocasión del uso indebido de los servicios suministrados por la EMPRESA.

**UNDECIMA. 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. Vencido este plazo, si el cliente no presenta solicitud de reactivación del servicio, éste le será retirado y se ejecutarán las multas pertinentes.

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 multas pertinentes.

**DÉCIMA SEGUNDA. REQUISITOS TÉCNICOS.** Para efectos de la prestación del servicio aquí previsto, EL CLIENTE deberá poseer los equipos y el software necesarios, los cuales a su vez deberán cumplir con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por LA EMPRESA.

**DECIMA TERCERA. REVENA.** 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 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 multas establecidas a favor de la EMPRESA por el incumplimiento de la permanencia mínima, cuando a ello hubiere lugar.

**DECIMA CUARTA. VIGENCIA.** El presente contrato tendrá una duración mínima de \_\_\_\_\_; si un mes antes de la terminación de la vigencia 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 QUINTA. TERMINACIÓN.** El presente contrato terminará: 1) Por vencimiento del plazo pactado, siempre que EL CLIENTE manifieste por escrito, al menos con un mes de antelación, su voluntad de darlo por terminado. De no darse el aviso bajo las condiciones aquí señaladas, se prorrogará automáticamente por un periodo igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente. Para hacer efectiva la terminación del servicio de acceso compartido a Internet Banda Ancha, EL CLIENTE deberá estar al día en sus obligaciones para con TELEFONICA DE PEREIRA, y deberá cumplir el procedimiento que para tal efecto, se le indique. 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, con una antelación no inferior a quince (15) días calendario a la fecha requerida para el retiro del servicio. EL CLIENTE deberá estar al día en sus obligaciones con LA EMPRESA para poder solicitar el retiro del servicio.

**PARÁGRAFO:** Si antes del vencimiento de la primera vigencia EL CLIENTE, sin mediar justa causa, diere por terminada unilateralmente la relación contractual, deberá cancelar a TELEFONICA DE PEREIRA a título de multa el valor equivalente al costo fijo de un (1) mes de servicio en el plan escogido.

**PARAGRAFO 2:** En cualquier caso, tras la terminación del contrato, la empresa retirará el módem dentro de los diez días siguientes.

**DECIMA SEXTA. 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.

**DECIMA SEPTIMA. CLAUSULAS ESPECIALES DEL CONTRATO DEL SERVICIO INTERNET BANDA ANCHA PRESTADO POR TELEFONICA DE PEREIRA.** En cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° 575 de 2002, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, el presente contrato incluye un anexo de condiciones especiales y permanencia mínima:

**ANEXO DE CLÁUSULAS ESPECIALES DEL SERVICIO INTERNET BANDA ANCHA PRESTADO POR LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A. E.S.P (TELEFONICA DE PEREIRA)**

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° 575 de 2002 expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, mediante el presente anexo, se asegura el conocimiento y la aceptación de las siguientes condiciones:

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

2) Con la firma del presente contrato EL CLIENTE autoriza, sobre su identificación, reportar, procesar, solicitar y divulgar información de carácter comercial y comportamiento crediticio.

3) La prestación del servicio y sus eventuales solicitudes de traslado o modificación están sujetos a la aprobación de la respectiva viabilidad técnica y comercial.