

CONDICIONES GENERALES DOBLE PLAY

Las Condiciones Generales definen las modalidades y especificaciones de acceso a los servicios que la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P., en adelante TELEFONICA DE PEREIRA, pone a disposición de el suscriptor, en adelante EL CLIENTE, que hacen parte del Paquete Doble Play y precisa las responsabilidades de los contratantes.

Entre TELEFONICA DE PEREIRA y EL CLIENTE se ha celebrado un contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones, el cual se regulará por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO: El objeto del presente contrato consiste en el suministro de manera conjunta de los siguientes servicios: 1) Acceso a la Internet Banda Ancha y 2) Televisión por Suscripción; utilizando para tal efecto la misma red de acceso por parte de TELEFONICA DE PEREIRA, a cambio de un precio en dinero, de conformidad con los precios definidos por TELEFONICA DE PEREIRA para este servicio y vigentes al momento de la celebración del contrato. En adelante este paquete de servicios se denominará DOBLE PLAY.

SEGUNDA. CESIÓN: DOBLE PLAY tiene carácter personal e intransferible. En consecuencia, EL CLIENTE no podrá cederlo o revenderlo a terceros sin autorización previa y escrita de TELEFONICA DE PEREIRA. Autorizada la cesión del contrato por TELEFONICA DE PEREIRA, el tercero deberá diligenciar el formato de contrato para el suministro del servicio DOBLE PLAY.

TERCERA. 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 de los servicios que componen el DOBLE PLAY, 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 la prestación de uno o de los dos servicios que son objeto del presente contrato. 3) Por incumplimiento de las obligaciones de una de las partes. 4) Por decisión de una de las partes cuando, hallándose vigente una prórroga, ejerza la opción de terminación unilateral sin derecho a indemnización.

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 TRES (3) meses de servicio.

CUARTA. FACTURA Y PAGO. Los consumos por concepto de DOBLE PLAY, se harán constar en una factura, la cual será remitida al final de cada periodo a la dirección en la cual se prestan los servicios.

PARÁGRAFO: Los cortes de facturación irán desde el día primero (1°) hasta el último día de cada mes. A partir del momento en que EL CLIENTE reciba efectivamente el DOBLE PLAY y hasta el primer corte de la facturación (último día del mes) se le generará una factura por los días de servicio.

PARÁGRAFO 2: TELEFONICA DE PEREIRA podrá cambiar, mediante aviso por escrito a EL CLIENTE, durante el periodo de facturación anterior, las fechas de corte.

QUINTA. REQUISITOS TÉCNICOS. Para efectos de la prestación de los servicios involucrados en el DOBLE PLAY, EL CLIENTE deberá disponer de los equipos, los programas o soportes lógicos necesarios para su adecuado funcionamiento, los que a su vez, deberán cumplir con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por TELEFONICA DE PEREIRA, éstas serán previa y oportunamente informadas.

PARÁGRAFO: TELEFONICA DE PEREIRA no garantiza la disponibilidad del servicio en caso de que EL CLIENTE haya introducido en el equipo informático de que disponga, elementos de hardware o software que impidan el normal funcionamiento o continuidad en el servicio.

SEXTA. OBLIGACIONES DE TELEFONICA DE PEREIRA. 1) Suministrar los servicios de Televisión por suscripción y el acceso a la Internet Banda Ancha AL CLIENTE en condiciones técnicamente satisfactorias. 2) Tramitar y responder las quejas, peticiones y reclamaciones presentadas por EL CLIENTE. 3) Efectuar, en la dirección indicada por EL CLIENTE, la instalación de la red de acometida interna para la prestación de los servicios de DOBLE PLAY, y de las extensiones incluidas en el contrato (2 para el servicio de televisión y una (1) para el de acceso a la Internet) y de las adicionales que fueren solicitadas por EL CLIENTE, hasta el máximo que sea viable técnicamente. Cualquier extensión adicional será facturada según los precios fijados mediante Resolución o Directiva Externa vigente al momento de la solicitud. 4) Mantener el contenido ofrecido para el servicio de Televisión, sin perjuicio de introducirle las modificaciones de acuerdo con la aceptación del producto o las condiciones de mercado, en este caso, debe informar oportunamente los cambios en la programación. 5) Desplegar todos los esfuerzos para el restablecimiento en el menor tiempo posible del (los) servicio(s) cuya prestación hubiere sido interrumpida por cualquier causa. 6) Realizar el traslado de los servicios cuando ello fuere solicitado por EL CLIENTE, siempre que sea factible técnica, comercial y financieramente, en tal caso se causarán los precios vigentes para este tipo de solicitud en cada servicio.

SEPTIMA. OBLIGACIONES Y DEBERES DE EL CLIENTE: A) Obligaciones: 1) No dar al servicio de acceso a la Internet 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: Alojar 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.

TELEFONICA DE PEREIRA, durante la vigencia del contrato, podrá verificar el cumplimiento de esta obligación y, en caso de incumplimiento, podrá retirar del servidor aquella información que estime pertinente y/o suspender la prestación del servicio, lo que le acarreará, además, la terminación anticipada del presente contrato por justa causa, con la consecuencia lógica de la terminación de los demás servicios que conforman el DOBLE PLAY. Sin perjuicio de lo anterior, TELEFONICA DE PEREIRA no será responsable ante EL CLIENTE o terceros por el contenido de la información recibida a través del servicio de acceso a la Internet. 2) Atender las instrucciones de TELEFONICA DE PEREIRA para el uso adecuado de los servicios. 3) Pagar oportunamente los precios causados por el suministro de los correspondientes servicios. La entrega extemporánea de las facturas no exime al cliente del pago de dicho valor. 4) Informar oportunamente a TELEFONICA DE PEREIRA cualquier irregularidad que se presente en el suministro de los servicios. 5) Informar a TELEFONICA DE PEREIRA los cambios de dirección del domicilio. 6) Cumplir con la permanencia mínima pactada por el paquete DOBLE PLAY. B) DEBERES: 1) Denunciar ante las autoridades competentes, cualquier acto criminal contra menores de edad de que tenga conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales pueda protegerse a sí mismos, a sus hijos o a sus dependientes, de material ilegal, ofensivo o indeseable con relación a menores de edad. 5) No destinar la red interna provista por TELEFONICA DE PEREIRA para fines diferentes a los previstos en el presente contrato, no hacerle modificaciones, derivaciones o extensiones sin autorización expresa de TELEFONICA DE PEREIRA. La infracción a esta disposición se entenderá como incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE. TELEFONICA DE PEREIRA no prestará servicios de mantenimiento cuando el suscriptor infrinja esta disposición. 6) Obtener, en el caso en que ello sea necesario, el permiso de la copropiedad y/o del dueño del inmueble para efectuar las instalaciones. 7) Permitir el ingreso de personal autorizado por TELEFONICA DE PEREIRA para el desarrollo de las labores técnicas de conexión, desconexión, mantenimiento, retiro de la red en caso de terminación del contrato y auditorías. 8) En caso de retiro voluntario

del servicio, diligenciar los documentos necesarios en las oficinas de atención al Cliente. A partir de la fecha de presentación de la solicitud de retiro, TELEFONICA DE PEREIRA tendrá hasta 10 (diez) días para realizar la desconexión del servicio por lo cual la disponibilidad del servicio durante ese lapso será facturada.

PARÁGRAFO: Para todos los efectos la solicitud de retiro del servicio se entenderá que abarca Televisión por suscripción y el acceso a la Internet Banda Ancha. Sin embargo, EL CLIENTE que al momento de la suscripción del contrato de DOBLE PLAY tuviese vigente un contrato con TELEFONICA DE PEREIRA para el suministro de uno o de los dos servicios que lo integran, podrá dar por terminado el contrato de DOBLE PLAY y retomar el contrato de suministro del servicio que desea conservar, teniendo en cuenta las condiciones contractuales vigentes al momento de retomar el contrato.

EL CLIENTE que desee cancelar el servicio de DOBLE PLAY y conservar uno o ambos de los servicios que lo componen y no tuviere el contrato de suministro de estos servicios vigente al momento de la suscripción de DOBLE PLAY, deberá suscribir un nuevo contrato.

OCTAVA. USO DEL SERVICIO. Para el adecuado uso del servicio: 1) EL CLIENTE acepta acatar y respetar las políticas de seguridad impartidas por TELEFONICA DE PEREIRA. En cuanto al servicio de acceso a la Internet, es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE realizar chequeos anti-virus, asegurar el contenido de los sitios alojados contra hackers y otros terceros. 2) Bajo la premisa de que la Internet es un conglomerado de redes y servidores operados por diferentes entidades que no tienen una relación contractual o legal con TELEFONICA DE PEREIRA, no se garantiza la operabilidad de la misma, ni TELEFONICA DE PEREIRA asume responsabilidad alguna por los perjuicios que se causen con ocasión de las fallas que pudieran impedir un uso efectivo de la red y de los contenidos que en ella se ubiquen.

NOVENA. MODIFICACIONES AL SERVICIO. TELEFONICA DE PEREIRA podrá en cualquier momento, de acuerdo con su criterio técnico y comercial, modificar 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 TELEFONICA DE PEREIRA, quien procurará no afectar el desempeño general o las operaciones del servicio.

DÉCIMA. DERECHO A PRESENTAR P.Q.R. 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, y recursos (PQR) verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, como teléfono, fax o correo electrónico. Las PQRs pueden presentarse a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno. Este derecho no exime a EL CLIENTE de pagar las sumas facturadas que no hubieren sido objeto de reclamo. En todo caso las PQRs serán tramitadas de conformidad con el régimen que aplique para cada servicio del Paquete DOBLE PLAY.

PARÁGRAFO 1: Los reclamos derivados de la facturación de los servicios prestados dentro del paquete deberán formularse por cualquier medio de comunicación verificable, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de vencimiento de pago de la factura correspondiente; transcurrido este lapso se entenderán aceptadas las cuentas facturadas y demás actuaciones de TELEFONICA DE PEREIRA.

PARÁGRAFO 2: Las reconexiones del servicio se realizarán dentro de las 36 horas siguientes a la confirmación del pago, si el servicio se hubiese suspendido por mora, igual término aplicará cuando la suspensión hubiese obedecido a la voluntad del suscriptor; en todo caso la reconexión generará el cobro definido por TELEFONICA DE PEREIRA.

UNDÉCIMA. REGULACIÓN. Aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente contrato, se regirán por las normas del Código de Comercio y del Código Civil en lo que resultare pertinente, y por las demás normas de carácter general expedidas por los organismos de regulación para cada uno de los servicios que conforman el paquete DOBLE PLAY.

DÉCIMA SEGUNDA. AUTORIZACIÓN. EL CLIENTE autoriza de manera irrevocable a TELEFONICA DE PEREIRA a reportar, procesar, solicitar y divulgar, a las entidades que tengan como finalidad el manejo de bases de datos de carácter comercial y financiero toda la información referente a su comportamiento en dicho sentido.

DÉCIMO TERCERA. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES. Dada la dinámica que es consustancial a los servicios de telecomunicaciones en cuanto a tecnología, características, variaciones técnicas, etc., TELEFONICA DE PEREIRA podrá modificar las especificaciones del servicio, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándolo a EL CLIENTE con no menos de treinta (30) días de anticipación a la fecha prevista para implementar dichas modificaciones. Si EL CLIENTE no estuviere de acuerdo con las modificaciones podrá solicitar el retiro del servicio observando las formalidades dispuestas por la Empresa. Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFONICA DE PEREIRA AL CLIENTE se realizarán por alguno de los siguientes medios: a) Envío por correo escrito al domicilio indicado por EL CLIENTE en el momento de la firma del presente contrato. b) Envío de correo electrónico a cualquiera de los buzones que EL CLIENTE posee. c) Comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por EL CLIENTE en el momento de la firma del presente contrato.

DÉCIMO CUARTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. EL CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del paquete de servicios hasta por dos (2) meses al año, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA. La suspensión tendrá un costo de acuerdo con los precios vigentes y definidos por TELEFONICA DE PEREIRA. Vencido el plazo máximo de suspensión TELEFONICA DE PEREIRA reactivará automáticamente el servicio a los precios vigentes. La reconexión tendrá un costo de acuerdo con los precios vigentes y definidos por TELEFONICA DE PEREIRA

La suspensión del servicio por falta de pago se realizará por la acumulación de dos (2) facturas, y el retiro de éste se realizará por la acumulación de la tercera. En este último caso aplicarán las multas pertinentes.

DÉCIMO QUINTA. PRECIOS: EL CLIENTE pagará por el servicio de DOBLE PLAY los precios establecidos por TELEFONICA DE PEREIRA en la Resolución o acto vigente que la disponga para la fecha de la firma del contrato. TELEFONICA DE PEREIRA se reserva la facultad de modificar dichos precios de conformidad con sus políticas tarifarias, lo cual EL CLIENTE acepta de antemano.

DÉCIMO SEXTA. CAMBIO DE PLAN. EL CLIENTE podrá cambiar el plan en su componente de Internet por cualquier otra alternativa ofrecida por TELEFONICA DE PEREIRA, siempre y cuando esté al día en el pago y se haya realizado previamente el respectivo estudio por parte de la TELEFONICA DE PEREIRA.

DÉCIMO SÉPTIMA. NUEVO SERVICIOS. 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.

DÉCIMO OCTAVA. RESPONSABILIDAD: EL CLIENTE asumirá íntegramente la responsabilidad por los daños y perjuicios que se llegaren a causar con ocasión del uso indebido de los servicios suministrados por la TELEFONICA DE PEREIRA.

DÉCIMO NOVENA. 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 estándares mínimas exigidas por TELEFONICA DE PEREIRA o la regulación.

VIGÉSIMA. CLÁUSULAS ESPECIALES DEL CONTRATO DEL PAQUETE DOBLE PLAY COMERCIALIZADO 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: