

TÉRMINOS Y CONDICIONES AUTOGESTIÓN DE ETB SERVICIOS SEGMENTO FIJA

Este documento contiene los términos y condiciones aplicables a la Tienda WEB de ETB para productos de los segmentos de hogares y negocios segmento fija.

Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar la Tienda virtual, podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales que se incluyen en el presente documento; lo anterior, sin perjuicio de los Términos y Condiciones particulares aplicables a los productos, servicios, ofertas y promociones publicadas en la Tienda virtual, los cuales podrán ser consultados en <https://etb.com/tyc>.

Se solicita leer de manera rigurosa estos Términos y Condiciones Generales, en tanto que el uso de esta Tienda WEB implica la aceptación de estos por partes del usuario. En virtud de lo anterior, se entenderá que estos Términos y Condiciones hacen parte integral de los contratos y transacciones que se realicen por los Usuarios a través de la Tienda Virtual, de manera que todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en esta Tienda Virtual, así como sus efectos jurídicos, quedarán rigidos por estas reglas y sometidos a la legislación colombiana.

1. Generalidades

Es necesario que el usuario lea detenidamente estos Términos y Condiciones, pues su aceptación lo compromete al cumplimiento de los contratos y transacciones que se realicen por medio de la Tienda WEB de ETB, y a las implicaciones que esto conlleve, tales como, los efectos jurídicos regulados en la ley colombiana. El usuario acepta expresamente que las compras, actos, transacciones, pagos, entre otros que se realicen en la Tienda WEB de ETB con sus datos, se entenderán válidas y cursadas por el usuario.

Solo podrán acceder y utilizar los servicios de la Tienda WEB de ETB personas mayores de edad con capacidad legal para contratar en Colombia, por lo que no podrán realizar transacciones y utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. En caso de que un menor de edad acceda a la Tienda WEB de ETB los actos que éstos realicen serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

Solamente podrán registrarse como Usuarios de la Tienda Virtual y realizar compras las personas naturales, entendiendo por persona natural todo individuo mayor de edad con capacidad para contratar de conformidad con la legislación nacional.

2. Uso Tienda Virtual

Los presentes Términos y Condiciones Generales regulan: (i) el proceso para adquirir los productos y contratar los servicios ofertados por ETB en la Tienda WEB y (ii) el tratamiento de los datos personales de los Usuarios que se registren en la tienda, adquiera productos y/o contraten Servicios a través de esta. No obstante, lo referido a la autorización para el tratamiento de datos será incluida expresamente en el momento en el que los datos sean requeridos. La política de tratamiento de datos la puede consultar en el siguiente link: <http://mietb.app.etb.co/Home/DatosPersonales>

ETB se compromete a promover que la información que publique en la Tienda Virtual esté en línea de todo el marco normativo de protección del consumidor, protección de datos personales, propiedad intelectual, y en general que la misma respete el marco constitucional como la dignidad humana, la moral y las buenas costumbres.

El usuario asume plenamente el compromiso frente a ETB por todas las acciones y transacciones que realice a través de la Tienda Virtual, siempre que sean validadas con sus datos, operaciones frente a lo cual se presume su consentimiento, capacidad y su autorización debido a que son datos de conocimiento único del usuario.

Al margen de lo anterior, es de resaltar que el usuario será responsable por la confidencialidad de sus datos, y asumirá total responsabilidad por las transacciones que se realicen a través de la tienda virtual con el uso de estos datos.

De otra parte, es de mencionar que con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el usuario expresamente manifiesta su consentimiento y autorización para que en la provisión de servicios por parte de ETB se utilicen mensajes de datos y métodos de firma electrónica en los términos de la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, por tal razón, el usuario acepta expresamente que este acuerdo, así como la información y comunicaciones basadas en mensajes de datos que se intercambien entre el usuario y ETB tienen plena validez, efectos jurídicos y alcance probatorio.

Así las cosas, el usuario acepta expresamente que las transacciones, suscripción de contratos, y accesos a la Tienda Virtual con uso de usuario registrado y contraseña, son cursadas por este, y producen plenos efectos jurídicos.

3. Contrato de venta de servicios Fijos ETB

Cuando el usuario contrate alguno de los servicios fijos ofrecidos en la Tienda WEB de ETB, suscribirá el Contrato Único para la Prestación de los Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, cuyo modelo está regulado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. El contrato será enviado al usuario una vez realizada y aprobada la transacción. Adicionalmente, se enviará al correo electrónico registrado por el usuario el resumen de las condiciones de la transacción realizada, que contendrá las características generales del producto o servicio adquirido por el cliente.

4. Autorización para la consulta y reporte de los datos del cliente en centrales de riesgo

El usuario autoriza de manera irrevocable a ETB, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y/o servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con ETB, pueda llevar a cabo las siguientes actividades: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor y capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarle un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con ETB o para con los terceros, quienes tienen suscrito convenios con tal propósito, b) Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de sus obligaciones como cliente, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con ETB o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente,

completa, actualizada y exacta, de su desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa, c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales, si fuera el caso, d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos, e) Reportar a la central de riesgos las solicitudes de rectificación o reclamaciones pendientes que el usuario tenga, señalando expresamente que dicha información se encuentra en discusión hasta que sea resuelta en forma definitiva, f) Actualizar la información ante la central de riesgos, dentro del mes siguiente a que el usuario efectúe el pago de la suma que haya sido la causa del reporte.

5. Peticiones, quejas y recursos (PQR)

El usuario puede interponer sus peticiones, quejas y recursos a través de nuestros medios gratuitos de atención: Página Web: www.etb.com; Red social: Facebook -Perfil ETB Colombia, a nivel nacional en nuestros Centros de Servicio y en la línea 018000112170 y en Bogotá a través de Cades y Supercades y en la línea 3777777.

Para ello es necesario que suministre la siguiente información, en el [formato](#) para presentar Petición, Queja/Reclamo o Recurso:

- a. Tipo de requerimiento: Petición, Queja/Reclamo o Recursos
- b. Nombres y Apellidos del cliente.
- c. Tipo y número de documento.
- d. Número de cuenta o número telefónico.
- e. Motivo del requerimiento.
- f. Dirección para el envío de la respuesta (física o de correo electrónico).
- g. Teléfonos de contacto.
- h. Descripción de los hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso.

Recuerde que cualquier petición o queja asociada con la facturación puede ser presentada antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

ETB dará respuesta dentro de los quince [15] días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la PQR, so pena que opere la figura de silencio administrativo. En caso de ser necesario recopilar pruebas adicionales para atender su requerimiento, el tiempo de respuesta se ampliará por un periodo igual, lo cual le será informado previamente.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta otorgada por ETB a su petición o queja, tiene el derecho a presentar ante nosotros un recurso de reposición o un recurso de reposición y en subsidio de apelación, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión a través de nuestros medios de atención.

PARA INFORMACION SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones previsto en la Resolución CRC No. 5111 de 2017, informamos que en nuestros canales de atención podrá encontrar información sobre este régimen.

6. Propiedad Intelectual

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en la Tienda Virtual, es de propiedad de ETB o en su defecto ETB goza de autorización de uso y/o licencia otorgada por terceros. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de ETB y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de ETB.

Además del Contenido, las marcas, denominativas o figurativas, marcas de servicio, diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad industrial que haga parte del Contenido (la "Propiedad Industrial"), son de propiedad de ETB, o de terceros que autorizaron su uso y, por tal razón, no pueden ser usadas por los Usuarios en conexión con cualquier producto o servicio que no sea provisto por ETB.

En todo caso, no está permitido el uso del contenido de la tienda virtual de ETB, y no se podrán en todo caso desarrollar acciones que en conexión con cualquier producto y servicio similar produzca confusión con sus clientes o desacredite a ETB.

7. Validez de la oferta y precio

Este dependerá de cada producto o servicio en particular y de acuerdo con los términos y Condiciones puntuales, no obstante, de manera general se entiende que el plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha en que los productos o servicios que se ven en la Tienda Virtual.

8. Notificaciones

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de estos Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P identificada con el NIT 899.999.115-8, respectivamente a la siguiente dirección: Carrera 7 No. 20 -56 Bogotá, Colombia, o al teléfono 3777777.

El usuario puede acudir a la autoridad de control y vigilancia con el fin de proteger sus derechos e interponer PQRS. <https://www.sic.gov.co/proteccion-del-consumidor>