



## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

La Vicepresidencia Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP en adelante **ETB** o la Empresa, mediante el presente documento presenta la oferta comercial por medio de la cual está dispuesta a prestar el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET al **CLIENTE**.

Para el cabal entendimiento de las condiciones ofrecidas, a continuación se establecen las siguientes definiciones:

**ACCESO A INTERNET:** Acceso físico que incluye todas las funcionalidades y conexiones nacionales y/o internacionales necesarias para permitir al USUARIO establecer comunicación con un nodo de Internet, entendido este último como un punto TIER-1 o un punto de acceso nacional NAP.

**CABALLO DE TROYA:** Tipo de virus informático que se envía a través de los mensajes y que puede hacer vulnerable la infraestructura del nodo, creando zonas de inseguridad, las cuales son aprovechadas por intrusos para sabotear sistemas, bloquear e implementar el normal funcionamiento del SERVICIO.

**CARGO MENSUAL:** Es el valor mensual que refleja los costos económicos para garantizar la disponibilidad permanente y continua del SERVICIO y la utilización de éste.

**CLIENTE:** Es la persona que acepta la presente oferta y accede al SERVICIO con el fin de obtener los beneficios propios del mismo, siendo éste el suscriptor del SERVICIO.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO O CONTRATO:** Es el acto jurídico que rige las relaciones entre **ETB** y el **CLIENTE**, que se perfecciona con la aceptación de la presente oferta, del cual se derivan derechos y obligaciones para **ETB** y el **CLIENTE**.

**CORREO POP3:** Es un servicio, que permite por medio del protocolo POP3 la posibilidad de configurar en el EQUIPO INFORMÁTICO del **CLIENTE**, un programa administrador de correo, para poder recibir los mensajes directamente en el PC sin tener que ingresar al Correo Web.

**CORREO WEB:** Es el servicio de correo electrónico que puede ser utilizado al acceder a la página Web [www.etb.net.co](http://www.etb.net.co) con el objeto de intercambiar mensajes vía Internet con otras personas.

**EQUIPOS INFORMATICOS:** Son los computadores y los Equipos Hub, Router o Concentradores de propiedad del **CLIENTE**.

**FACILIDADES:** Son los "productos de software" conexos al SERVICIO tales como el correo Web, correo POP3, PWP, acelerador de internet, control de contenido.

**FACTURA:** Es la cuenta de cobro que **ETB** remite al **CLIENTE** por causa del consumo y demás servicios inherentes a este CONTRATO, y en la cual se incluyen, adicionalmente, los valores correspondientes a: (i) cargo mensual; (ii) valor de los servicios inherentes al Servicio de Accesos a Internet de **ETB**, (iii) los demás valores que el **CLIENTE** autoriza incluir en los términos de este documento y sus anexos.

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

**HACKING:** Es toda actividad encaminada a obtener acceso ilegal y/o no autorizado a computadoras y/o redes.

**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET o SERVICIO:** Es el servicio de valor agregado de ACCESO A INTERNET prestado por **ETB**, por medio del cual el **CLIENTE** accede a la red de Internet a través una línea telefónica.

**IP:** Internet Protocol. Dirección que identifica un equipo dentro de una red TCP/IP, la cual le permite realizar conexiones, transferencia y manejo de protocolos (navegación) entre otros.

**PWP:** Es el servicio de alojamiento de páginas personales en un servidor de **ETB** haciéndolas disponibles al público en Internet.

**REACTIVACIÓN:** Es el conjunto de actividades necesarias realizadas por **ETB** o por el personal técnico que ésta designe, con el fin de activar nuevamente y volver a prestar el **SERVICIO**, cuando el mismo sea suspendido por mora en el pago o por solicitud del **CLIENTE**.

**SERVICIOS INHERENTES:** Son aquellos trámites posteriores a la activación del **SERVICIO** que son prestados por **ETB** o por quien éste designe, previa solicitud del **CLIENTE**. Entre estos trámites, se encuentran el cambio de plan, traslado. Estos tendrán un costo adicional de acuerdo con las tarifas vigentes.

**SOPORTE TELEFÓNICO:** Es el servicio de información y orientación telefónica que presta **ETB** al **CLIENTE** con ocasión del **SERVICIO**.

**SPAM:** Es el envío de un alto volumen de mensajes de carácter comercial al correo electrónico de un **USUARIO**, sin contar con su consentimiento para ello.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Es la posibilidad que tiene el **CLIENTE** de solicitar suspensiones voluntarias del **SERVICIO** de acuerdo con las políticas definidas por **ETB**; la solicitud debe estar debidamente sustentada y **ETB** podrá aceptarla cuando lo considere viable, siempre que no se produzcan a efectos a terceros.

**USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del **SERVICIO**.

**VIRUS INFORMÁTICO:** Programas de computadora especialmente diseñados para auto replicarse desde y hacia unidades flexibles, discos duros, unidades de red, aprovechando los diferentes medios de conexión que se encuentren disponibles en la máquina huésped. Los virus tienen como fines generales capturar contraseñas, claves de acceso e información confidencial del usuario infectado, permitir sin acceso autorizado el control remoto del equipo, inestabilizar el sistema operativo, causar pérdida de datos y dejar inoperativo el equipo informático.

**WORMS:** Tipo de virus informático que aprovecha las facilidades de correo electrónico, conexión a Internet, para propagarse y auto replicarse en otros sistemas a altas tasas de incidencia.

**EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** Es la oferta conjunta de más de un servicio de telecomunicaciones que **ETB** podrá ofrecer al **CLIENTE**, a partir de la suscripción del

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

presente documento, otorgando determinados beneficios según lo indicado al momento de la oferta y las presentes condiciones. La prestación de cada servicio se registrará según lo establecido en las condiciones que rige para cada uno, las cuales han sido suscritas por el **CLIENTE**.

Previas las anteriores definiciones, a continuación se establecen las condiciones especiales y características del SERVICIO **ETB**.

- (1) Las Condiciones Generales de prestación del Servicio de Acceso a Internet de **ETB**, son aplicables en todo lo que no contradigan las presentes condiciones especiales. Con la aceptación del presente documento el **CLIENTE** declara que conoce y ha leído una copia de dichas Condiciones Generales, y expresamente autoriza a **ETB** para entregar la información sobre dichas condiciones por medio electrónico, comprometiéndose a consultarlas en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). Con el fin de asegurar un mejor SERVICIO ajustará periódicamente las "Condiciones Generales" así como las contenidas en la presente oferta y las características del plan escogido por el **CLIENTE**. El **CLIENTE** autoriza expresamente a **ETB** para recibir la información y las modificaciones a las condiciones o ajustes, a través de medios electrónicos, para lo cual se compromete a consultar permanentemente la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). El **CLIENTE** declara que entiende y acepta las "Políticas de Uso Aceptable" del SERVICIO las cuales podrá consultar en la página Web [www.etb.net.co](http://www.etb.net.co) Las Condiciones Generales de prestación del Servicio de Acceso a Internet de **ETB**, son aplicables en todo lo que no contradigan las presentes condiciones especiales. Con la aceptación del presente documento el **CLIENTE** declara que conoce y ha leído una copia de dichas Condiciones Generales, y expresamente autoriza a **ETB** para entregar la información sobre dichas condiciones por medio electrónico, comprometiéndose a consultarlas en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). Con el fin de asegurar un mejor SERVICIO, el **CLIENTE** autoriza a **ETB** para que ajuste periódicamente las "Condiciones Generales" así como las contenidas en la presente oferta y las características del plan escogido. Las condiciones y ajustes aparecerán publicados en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). El **CLIENTE** autoriza expresamente a **ETB** para recibir la información y las modificaciones a las condiciones o ajustes, a través de medios electrónicos, para lo cual se compromete a consultar permanentemente la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).
- (2) La prestación del SERVICIO se iniciará cuando **ETB** haya culminado los procesos de validación de la información del **CLIENTE** y le de a conocer la clave compuesta por el USER NAME/usuario y la clave secreta (PASSWORD), con el fin de acceder al SERVICIO. El **CLIENTE** es el único responsable de obtener o proveer la línea telefónica, el computador, el módem o cualquier otro equipo necesario para acceder al SERVICIO. El **CLIENTE** es responsable del uso de su cuenta y de la seguridad de su identificación de ingreso, su clave y cualquier código de seguridad de bloqueo que utilice para proteger el acceso a sus datos, su(s) nombre(s) de archivo y sus archivos, el

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

acceso a la red y al equipo, y cualquier otra información que el **CLIENTE** difunda a través del SERVICIO.

- (3) El **CLIENTE** podrá cancelar en cualquier momento el SERVICIO, previa comunicación sobre tal decisión por escrito a **ETB**, en el número 018000112170. La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de por lo menos diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. **ETB** interrumpirá el SERVICIO al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del CONTRATO. Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, **ETB** interrumpirá el SERVICIO al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud por parte del **CLIENTE**.
- (4) EL **CLIENTE** podrá solicitar a **ETB** SUSPENSIONES TEMPORALES del SERVICIO con quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha deseada para realizar la suspensión, salvo que el **CLIENTE** señale en su solicitud una fecha posterior o que la solicitud sea negada. En caso de que el SERVICIO se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima o prórrogas automáticas, dichos períodos se prorrogarán por el término de duración de la suspensión temporal. Estas podrán solicitarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no por cada año de servicio, salvo que **ETB** otorgue un plazo mayor. Las suspensiones no podrán ser inferiores a siete (7) días calendario. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el **CLIENTE** durante el término de la SUSPENSIÓN TEMPORAL, **ETB** cobrará únicamente el valor de la reconexión del servicio, el cual le será informado al solicitante en el momento de la aceptación. **ETB** mantendrá publicados en su página Web los parámetros, montos y descuentos a efectuar por concepto de dichas suspensiones.
- (5) El **CLIENTE** tiene derecho a acceder a mecanismos que le permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la celebración del CONTRATO. **ETB** tiene dispuesto en su sitio Web [www.etb.net.co](http://www.etb.net.co) una aplicación gratuita que le permite al USUARIO verificar la velocidad efectiva provista tanto para el envío como para la descarga de información. La velocidad efectiva máxima y mínima a ser garantizada por **ETB** al USUARIO y de éste a **ETB** para el segmento de acceso, así como para el canal internacional es de 9,6 Kbps El concepto de velocidad es variable y depende de múltiples aspectos, que no son siempre directamente imputables al proveedor del SERVICIO; es decir equipos, configuración, módem, entre otros. En el caso de que un **CLIENTE** perciba que la velocidad no cumple sus expectativas deberá comunicarse con la línea 018000112170.
- (6) El **CLIENTE** podrá consultar el detalle de la siguiente información en los portales de **ETB** ([www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), [www.etb.net.co](http://www.etb.net.co)) a. Régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios. b. Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR. c. Número de la línea gratuita de atención al usuario d. Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos. e. Alternativas de suscripción

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “ACCESO A INTERNET CONMUTADO”

del contrato. f. Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes. g. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes. h. modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes. i. Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia según el tipo de servicio ofrecido. j. Indicadores de atención al suscriptor y/o usuario de los que trata el artículo 85 de la resolución 1732. k. Nivel de calidad Ofrecido.

- (7) Tratándose de fallas en el SERVICIO no imputables al **CLIENTE**, **ETB** se encargará de realizar las actividades correctivas del caso. Cuando se presenten fallas en la prestación del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET CONMUTADO por causas imputables al **CLIENTE**, **ETB** prestará el SOPORTE TELEFÓNICO en la línea 018000112170.
- (8) El **CLIENTE** deberá dar a **ETB** información precisa y completa a fin de mantener actualizados sus datos. Así mismo, deberá notificar a **ETB** dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, de cualquier cambio en los mismos.
- (9) Para los efectos del presente documento, sus anexos y modificaciones los días calendario se entenderán de lunes a domingo; y los días hábiles serán de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y festivos en la República de Colombia.
- (10) El **CLIENTE** se obliga a abstenerse de: (i) utilizar el SERVICIO para ejecutar prácticas ilegales, o para generar SPAM o VIRUS INFORMÁTICOS o cualquier otra actividad que pueda causar perjuicios tanto a **ETB** como a terceros; (ii) distribuir y/o transmitir discursos indecentes o materiales obscenos; (iii) acceder ilegalmente o de manera no autorizada a otras computadoras o redes [Hacking]; (iv) publicar, difundir, promover, transmitir imágenes, señales o textos, que contradigan lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 o cualquier norma que la modifique, aclare, derogue o la adicione. En cualquiera de los eventos anteriores **ETB** podrá dar por terminado el CONTRATO unilateralmente y sin que medie declaración judicial o extrajudicial. El **CLIENTE** es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones.
- (11) **ETB** podrá modificar las presentes condiciones, sus políticas de uso o las tarifas establecidas para el SERVICIO en cualquier momento a su criterio. Para tal efecto, **ETB** publicará las modificaciones en su página Web para que en un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la publicación, el **CLIENTE** se manifieste en forma explícita sobre su aceptación. Si el **CLIENTE** considera inaceptable la modificación puede solicitar la cancelación del SERVICIO, antes del vencimiento del plazo señalado para manifestarse en forma explícita mediante una llamada al Call Center autorizado por **ETB** a la línea 01800112170 o por correo electrónico corporativo que se le indique en el Call Center. Si al vencimiento de este término, el **CLIENTE** guarda silencio sobre tales modificaciones o continúa haciendo uso del SERVICIO, se entenderá que han sido aceptadas en su totalidad y empezarán a regir entre las partes. El **CLIENTE** autoriza

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

expresamente a **ETB** a efectuar dichas modificaciones y a comunicarlas por cualquier medio diferente al impreso.

- (12) **ETB** realizará los cobros derivados de la prestación del SERVICIO y demás valores relacionados en el presente documento y sus anexos, por mensualidades vencidas, valores que el **CLIENTE** autoriza incorporar expresamente en la FACTURA de **ETB**. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la FACTURA.
- (13) Corresponde pagar al **CLIENTE** en forma oportuna el valor de la FACTURA.
- (14) En caso de no pago de la FACTURA por parte del **CLIENTE** dentro de la fecha límite indicada como plazo máximo para evitar la suspensión o en la que se haya acordado con el **CLIENTE**, el SERVICIO será interrumpido en forma inmediata. Si el **CLIENTE** efectúa el pago de los valores adeudados a **ETB** antes del vencimiento de la fecha indicada en la para el corte en la respectiva FACTURA o la que haya sido acordada con el **CLIENTE**, el SERVICIO será reactivado. Si el **CLIENTE** no cancela dicha FACTURA, **ETB** terminará unilateralmente el CONTRATO y procederá al corte del SERVICIO; como consecuencia las conexiones serán retiradas y la información (correos electrónicos, el contenido de PWP, la dirección, IP, DNS) que el **CLIENTE** en virtud de las facilidades entregadas, tenga almacenada en los servidores de **ETB**, será eliminada. En este evento, si el **CLIENTE** desea volver a obtener el SERVICIO deberá tramitar una nueva solicitud, caso en el cual será estudiada por **ETB**.
- (15) El incumplimiento en el pago oportuno de las FACTURAS por parte del **CLIENTE** dará lugar al cobro de intereses moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la ley, al igual que de los costos por el cobro prejurídico y jurídico de tales obligaciones, en los términos del artículo 1629 del código civil.
- (16) **ETB** podrá exigir la suscripción de un título valor o la constitución de una garantía permitida por la ley, a fin de asegurar el pago por los conceptos derivados del SERVICIO y demás rubros de que trata el presente documento y sus anexos, de acuerdo con el plan escogido por el **CLIENTE**, incluyendo los intereses que se causen por la mora en el pago del SERVICIO.
- (17) El SERVICIO DE ACCESO A INTERNET será prestado por la Empresa durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Ello no obsta para que este SERVICIO se interrumpa o se suspenda de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET o por razones de fuerza mayor, caso fortuito o mantenimiento correctivo o preventivo. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del SERVICIO y que sean imputables a **ETB**, serán efectuados de conformidad con la ley y la regulación vigente.
- (18) **ETB** no responderá, ni reconocerá descuentos por el mal funcionamiento del SERVICIO, especialmente en los siguientes eventos: (i) si el **CLIENTE** no cumple con los requisitos mínimos necesarios en su EQUIPO INFORMÁTICO para este SERVICIO; (ii) si el **CLIENTE** introduce algunos elementos de hardware o software a su EQUIPO

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

INFORMÁTICO; (iii) si el número de EQUIPOS INFORMÁTICOS conectados al SERVICIO objeto de las presentes condiciones excede la recomendación dada por **ETB**; (iv) cuando el SERVICIO sea interrumpido o suspendido por trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares, necesarias a juicio de **ETB** para su correcto o mejor funcionamiento, de conformidad con lo estipulado en las presentes condiciones

- (19) **ETB** no responderá por los contenidos o la información que el **CLIENTE** curse a través del SERVICIO de manera que por su pérdida o daño, no se generan obligaciones para **ETB** y no se le será imputable responsabilidad alguna frente a terceros por daños directos, indirectos, imprevisibles, eventuales o consecuenciales por fallas en la prestación del SERVICIO.
- (20) **ETB** se obliga a prestar al **CLIENTE** el servicio de SOPORTE TELEFÓNICO durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días a la semana estará dispuesta la línea 018000112170.
- (21) El **CLIENTE** entiende y acepta que le está prohibida la comercialización a terceras personas del SERVICIO y que en consecuencia los beneficios que obtenga en virtud del mismo no son objeto de venta o comercialización, y que de hacerlo, su conducta constituye causal de cancelación del SERVICIO, a menos que **ETB** lo haya autorizado previa y expresamente.
- (22) Sin perjuicio de las condiciones previstas para la prestación del SERVICIO, **ETB** podrá suspender o terminar las presentes condiciones, sin necesidad de declaración judicial, entre otras, por cualquiera de las siguientes causas: (i) por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones asumidas por el **CLIENTE** en relación con el SERVICIO; (ii) por el suministro de información falsa o adulterada; (iii) por razones de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros ajenos a **ETB**, orden de autoridad competente o causales establecidas en la ley o la regulación; (iv) por dar al SERVICIO un uso distinto al convenido con **ETB**; (v) por utilizar métodos y equipos de comunicación no permitidos; (vi) por interferir u obstaculizar la operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el SERVICIO que sean de propiedad de **ETB** o de terceros; (vii) por impedir u obstaculizar las labores de inspección y/o mantenimiento que realicen los funcionarios autorizados de **ETB**; (viii) por la comercialización de este SERVICIO bajo cualquier modalidad, salvo en el caso de clientes que cuenten con un contrato de reventa de Servicios con **ETB**; (iv) cuando no sea viable continuar prestando el SERVICIO, debiendo **ETB** comunicarlo al **CLIENTE** con no menos de treinta (30) días de antelación, procurando ofrecer otra alternativa de SERVICIO que el **CLIENTE** podrá aceptar. La terminación de la prestación del SERVICIO por cualquier causa no dará lugar a favor del **CLIENTE** al reconocimiento de indemnización alguna, ni de ningún otro valor.

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

- (23) El **CLIENTE** o USUARIO tiene el derecho a presentar peticiones, quejas, y recursos, en adelante PQR, ante **ETB** en forma verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, siempre que **ETB** haya dispuesto de tal mecanismo para tal efecto. La presentación de la PQR no requiere de presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se actúe por conducta de mandatario, las peticiones y recursos se tramitarán por **ETB** de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Cuando se presente una PQR en forma verbal, basta con que el **CLIENTE** O USUARIO informe a **ETB** el nombre completo, el motivo de la PQR, el plan escogido y algunos datos básicos del CONTRATO que permitan a la Empresa dar una mejor solución a la PQR, las cuales se responderán por **ETB** de la misma manera. La PQR presentada de forma escrita debe contener por lo menos los siguientes requisitos: (i) ser dirigidas a **ETB**; (ii) nombre, identificación y dirección de notificación del **CLIENTE** o USUARIO, incluida la dirección electrónica, si el **CLIENTE** manifiesta expresamente que desea recibir la respuesta por este medio; (iii) los datos básicos del CONTRATO; (iv) el plan escogido por el **CLIENTE**; y, (v) los hechos claramente determinados en los que se funda la solicitud. **ETB** responderá la PQR de la misma forma, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación, pudiendo remitir la respuesta por medio electrónico, si **ETB** utiliza tal mecanismo de acuerdo con la regulación vigente. En el evento en que **ETB** no pueda responder la PQR dentro de dicho plazo, se deberá informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.
- (24) **ETB** entregará al peticionario por cualquier medio idóneo la constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico, el cual mantendrá durante todo el trámite de la PQR. La asignación de la constancia y el código podrá hacerse por medio electrónico y así autoriza expresamente el **CLIENTE** con la suscripción del presente documento.
- (25) La presentación de la PQR relacionadas con la facturación del SERVICIO está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno previsto en la FACTURA, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. **ETB** no suspenderá el SERVICIO que haya sido objeto de una PQR que se encuentre en trámite, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la FACTURA y el USUARIO haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.
- (26) La notificación de las decisiones adoptadas por **ETB** dentro del trámite de una PQR, se realizará de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Con la firma del presente documento el **CLIENTE** autoriza a etb a establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión, siempre que hayan sido autorizados por la entidad de inspección, vigilancia y



## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

control para su implementación. Las notificaciones personales se efectuarán en la oficina en donde se haya presentado la PQR. En caso de haber sido formulada de manera verbal y **ETB** deba dar respuesta escrita, el **CLIENTE** deberá notificarse en la oficina de atención más cercana a la dirección que haya indicado el **CLIENTE** para ello.

- (27) El **CLIENTE** que haya presentado PQR podrá consultar y obtener información precisa sobre el trámite de sus peticiones, para lo cual deberá suministrar el código único numérico informado por **ETB** al momento de su presentación. **ETB** establecerá mecanismos que permitan dicha consulta, a través de su página Web y de la línea gratuita de atención número 018000112170.
- (28) **ETB** se reserva el derecho de controlar o verificar el uso que el **CLIENTE** haga del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, y de denunciar las actividades ilegales que detecte ante las autoridades correspondientes.

Los beneficios y las condiciones especiales que reciba el **CLIENTE** que haya solicitado combos que incluyan el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET y de uno cualquiera de sus aliados, se mantendrán siempre y cuando el **CLIENTE**, permanezca con los servicios contratados de manera simultánea. La terminación anticipada de uno cualquiera de los servicios implica para el **CLIENTE** la pérdida de los beneficios otorgados y genera el pago del reembolso que se haya estipulado en el respectivo CONTRATO suscrito con cada una de las empresas objeto de la alianza. La terminación de uno cualquiera de los dos servicios que componen el empaquetamiento, da lugar a la pérdida de los beneficios y/o descuentos obtenidos con ocasión del empaquetamiento de servicios, y la tarifa del servicio con la cual continúe el **CLIENTE** podrá ser objeto de reajuste por la correspondiente empresa y así lo acepta expresamente el **CLIENTE** con la suscripción del presente documento. En todos los demás aspectos la prestación de los Servicios se regirá por las cláusulas contenidas en los contratos que el **CLIENTE** celebre de manera individual con **ETB** o con el respectivo aliado.

- (29) Los beneficios del empaquetamiento de servicios terminarán por: a) expiración del término previsto; b) por el incumplimiento de las obligaciones por parte del **CLIENTE**, sin perjuicio de las indemnizaciones o reembolsos que haya lugar; y, c) por las demás causales previstas en la Ley y la regulación.
- (30) El **CLIENTE** autoriza expresamente a **ETB** con la firma del presente documento a remitirle la FACTURA utilizando cualquier otro medio alternativo dispuesto por ésta, diferentes de la remisión física, en los términos autorizados por la regulación vigente. Igualmente, autoriza a efectuar el cobro y se compromete a hacer el pago por dichos medios alternativos, de acuerdo con las condiciones que para tal efecto señale la empresa.
- (31) El **CLIENTE** autoriza expresamente a **ETB** con la aceptación del presente documento a remitirle la FACTURA utilizando cualquier otro medio alternativo dispuesto por ésta, diferentes de la remisión física, en los términos autorizados por la regulación vigente.

## CONDICIONES ESPECIALES DE LA OFERTA DE SERVICIOS OFRECIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "ACCESO A INTERNET CONMUTADO"

Igualmente, autoriza a efectuar el cobro y se compromete a hacer el pago por dichos medios alternativos, de acuerdo con las condiciones que para tal efecto señale la Empresa.

(32) Empaquetamiento de Servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio de telecomunicaciones que ETB podrá ofrecer al CLIENTE, a partir de la suscripción del presente documento, otorgando determinados beneficios según lo indicado al momento de la oferta y las presentes condiciones. La prestación de cada servicio se regirá según lo establecido en las condiciones que rige para cada uno, las cuales han sido suscritas por el CLIENTE.

Doy por aceptadas las condiciones del plan Internet Conmutado