

Contrato Servicio de Accesos a Internet Regiones



No. Consecutivo:

Empresas

Hogares

Información Instalación Servicio Acceso a Internet

Fecha solicitud: DD MM AA

Nombre instalador:

No. Solicitud:

No. Detalle:

Dirección de instalación:

*No. Teléfono para ADSL:

Barrio:

Ciudad/Departamento:

Plazo financiación cargo de conexión sin permanencia (1-12) meses:

Información del Cliente

Nombre completo del Cliente:

Tipo de documento: C.C. C.E. Pasaporte NIT No. Documento:

Dirección correspondencia:

Teléfono:

Contacto 1:

Celular:

Tel.:

E-mail:

Dirección:

Contacto 2:

Celular:

Tel.:

E-mail:

Dirección:

Datos del equipo del acceso a Internet

Serial 1:

Tipo de módem 1:

Serial 2:

Tipo de módem 2:

Elementos adicionales

Con costo adicional (C) - Sin costo adicional (S)

Mástil C S Extensión C S Cable UTP C S Canaleta C S Microfiltro C S Otro, ¿cuál?: _____
Cantidad Cantidad Cantidad Cantidad Cantidad

Planes acceso a Internet

Tipo de acceso

PMP

URBA

PROMITEL

ADSL

Otro

*Plan Básico:

(Vel. de bajada hasta) **100K** **200K** **512K** **700K** **1000K** **2000K** **4000K** **6000K** **Otro**

(Vel. de subida hasta) 50K 100K 256K 350K 500K 800K 800K 800K

Plan Superior:

(Vel. de bajada hasta) **200K** **512K** **700K** **1000K** **2000K** **4000K** **6000K** **Otro**

(Vel. de subida hasta) 100K 256K 350K 500K 800K 800K 800K

Tipo de configuración:

PAT

SIN PAT

Uso de las IP's adicionales:

Cantidad IP's PAT

Cantidad IP's SIN PAT

IP Adicionales 1 uso: _____

IP Adicionales 2 uso: _____

IP Adicionales 3 uso: _____

IP Adicionales 4 uso: _____

IP Adicionales 5 uso: _____

Nota: si el cliente requiere IP pública, debe solicitar un Plan Superior. Si su configuración es sin PAT y requiere IP's adicionales sólo se podrá para planes de 6000K.

Sistema operativo:

Windows

Mac

Linux

Otros

¿Cuál?: _____

Observaciones:

Aclaración documentación para empresas

Contrato diligenciado y firmado por alguna de las siguientes opciones: 1) Representante legal principal o suplente o suplentes, según señalen los estatutos de la empresa. 2) Quien tenga poder legalmente conferido para la contratación, siempre que el Gerente o Presidente de la compañía, tenga la facultad estatutaria para delegar esa contratación. 3) Si se trata de una entidad pública, podrá firmar quien sea el ordenador del gasto o su delegado.

* Aplica para servicios de ADSL con línea ETB.

La Vicepresidencia Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP en adelante ETB o la Empresa, mediante el presente documento y sus anexos señala las condiciones de prestación del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET REGIONAL, que a la vez constituyen la oferta por medio de la cual está dispuesta a prestar dicho SERVICIO 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.

ACTA DE ENTREGA DEL EQUIPO: Documento que se entrega al CLIENTE como constancia de la entrega del EQUIPO instalado en el predio del CLIENTE.

ADSL: Son las siglas de "Asimetric Digital Subscriber Line" [Línea de Usuario Digital Asimétrica]. Es una tecnología que consigue transformar las líneas telefónicas convencionales de ETB en líneas de ACCESO A INTERNET para navegar a alta velocidad.

BANDA ANCHA: Es la capacidad de transmisión con ancho de banda suficiente para permitir de manera combinada la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica. Independientemente de la tecnología utilizada para proveer ACCESO A INTERNET; sólo será considerado como de BANDA ANCHA aquél servicio que de conformidad con la regulación vigente tenga al menos la velocidad efectiva de acceso definida por la CRT.

BANDA ANGOSTA: Es la capacidad de transmisión alámbrica o inalámbrica con velocidad efectiva de transmisión de datos inferior a la establecida en la definición de BANDA ANCHA.

CABALLO DETROYA: 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.

CALIDAD DE SERVICIO (QoS): Es el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción por parte del usuario.

CARGO DE INSTALACIÓN: Es el valor que el CLIENTE cancela a ETB por la activación y conexión del Servicio Accesos a Internet Regional de ETB.

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.

CARGO EQUIPO: Es el precio que el CLIENTE cancela a ETB por concepto de los EQUIPOS, suministrados por ésta y que se cobrará en los eventos en que los EQUIPOS sean perdidos por el CLIENTE o entregados en venta.

CITA CONCERTADA o AGENDAMIENTO o CITA: Es la cita que se acuerda entre ETB y el CLIENTE para realizar las labores de factibilidad, instalaciones necesarias para prestar y acceder al Servicio Accesos a Internet Regional o el mantenimiento correctivo.

CLIENTE: Es la persona que acepta la presente oferta por cualquiera de los mecanismos que ETB tiene diseñados para ello y accede al SERVICIO con el fin de obtener los beneficios propios del mismo, siendo éste el suscriptor del SERVICIO. También se considera CLIENTE quien se haya comportado como tal o haya hecho uso del SERVICIO aunque no haya suscrito documento alguno, habiendo mutuo consentimiento tácito.

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 tácita o expresa de la presente oferta y sus anexos o por cualquiera de los medios que ETB tiene dispuestos para que el CLIENTE se vincule, y del cual se derivan los derechos y obligaciones de las partes.

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 HYPERLINK "http://www.etb.com.co" www.etb.com.co, con el objeto de intercambiar mensajes vía Internet con otras personas.

CPE: (Customer Premise Equipment), equipo ADSL que se instala para la prestación del SERVICIO con tecnología URBA, PROMITEL.

DÍAS CALENDARIO: 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.

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.

EQUIPOS DE ACCESOS A INTERNET REGIONAL O EQUIPOS: Término utilizado para designar el conjunto de bienes constituido por el Módem, el Splitter, SPR, SDA y/o los Microfiltros, elementos y demás accesorios entregados por ETB en el lugar designado por el CLIENTE.

EQUIPOS ADSL o EQUIPOS: Término utilizado para designar el conjunto de bienes constituido por el Módem ADSL, el SPLITTER y/o los Microfiltros, elementos y demás accesorios suministrados por ETB en el lugar designado por el CLIENTE. Estos EQUIPOS se entregan en tenencia con o sin costo o en venta, según la oferta que escoja el CLIENTE y previamente definida por ETB. En los casos de tenencia con o sin costo los EQUIPOS deben ser restituidos a ETB una vez finalizada la prestación del SERVICIO.

EQUIPOS INFORMÁTICOS: Son los computadores y los Equipos Hub, Router o Concentradores de propiedad del CLIENTE, a los cuales se les configura una conexión con los Equipos necesarios para prestar el servicio de Accesos a Internet Regional de ETB.

FACILIDADES: Son los "productos de software" conexos al SERVICIO tales como el CORREO WEB, CORREO POP3, PWP.

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 por instalación; (ii) cargo mensual; (iii) valor de los servicios inherentes al Servicio de Accesos a Internet de ETB, (iv) valor de los EQUIPOS que no sean restituidos por el CLIENTE y que le hayan sido entregados en tenencia, al igual que los valores que no se hayan cancelado total o parcialmente por el CLIENTE por concepto de los EQUIPOS entregados en tenencia o en venta o que hayan sido o sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima y (v) los demás valores que el CLIENTE autoriza incluir en los términos de este documento y sus anexos.

HACKING: Es toda actividad encaminada a obtener acceso ilegal y/o no autorizado a computadores 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 que puede prestarse a través de ADSL, URBA o Tecnología Punto Multipunto.

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.

MICROFILTROS: Dispositivos que pueden ser conectados a cada extensión telefónica del CLIENTE, para garantizar el buen funcionamiento de la línea de voz sobre la tecnología ADSL y URBA, evitando la interferencia en el funcionamiento simultáneo de los dos servicios.

MÓDEM INALÁMBRICO: Equipo Terminal instalado en el predio del CLIENTE, que permite establecer una conexión de Internet a través de la estación base respectiva, el cual aplica para tecnología ADSL y URBA.

MÓDEM ADSL: Equipo Terminal instalado en el EQUIPO INFORMÁTICO del CLIENTE, que permite establecer una conexión de Internet entre un computador y el ISP, por medio de la LÍNEA TELEFÓNICA.

PAT: Configuración que permite a varios usuarios disponer de una dirección IP Pública compartiendo el mismo puerto físico de acceso a Internet.

PLANES SUPERIORES: Planes de ACCESOS A INTERNET Regional diseñados con niveles de servicio y valores agregados de mayor nivel que los de la oferta básica.

PLANES BÁSICOS: Planes de ACCESOS A INTERNET Regional diseñados para servicios que no requieran niveles de servicios especiales.

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.

SERVICIO DE INSTALACIÓN: Es el conjunto de actividades tendientes a la implementación del SERVICIO realizadas por ETB.

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

SIN PAT: En esta configuración cada USUARIO dispone de una dirección IP pública y un puerto físico de acceso a Internet.

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.

TECNOLOGÍA PUNTO MULTIPUNTO (PMP): Sistema inalámbrico conformado por una estación base, la cual da una cobertura a nivel de radio frecuencia a un área determinada por medio de antenas sectoriales y de módems inalámbricos ubicados en el predio del CLIENTE y que debe tener línea de vista entre sí.

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

URBA: Unidad Remota de BANDA ANCHA.

VIRUS INFORMÁTICO: Programas de computador especialmente diseñados para autoreplicarse 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.

VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS: En sistemas digitales corresponde a la cantidad de información que puede ser transmitida en el tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo (bps) y sus múltiplos.

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

El contenido de las presentes Condiciones en que se ofrece prestar el SERVICIO contempla los siguientes aspectos:

1. Precio y forma de pago

- 1.1. La tarifa de los planes se encuentran en los portales, indicando las diferentes modalidades de descuentos, promociones, alianzas y empaquetamientos y forman parte de esta oferta.
- 1.2. Bajo las presentes condiciones, ETB presta el SERVICIO, el cual permite el ACCESO A INTERNET y/o uso del servicio de TPBC en forma simultánea, con cobro independiente.
- 1.3. ETB realizará los cobros derivados de la prestación del SERVICIO y demás valores que señala el presente documento y sus anexos, por mensualidades vencidas o según lo indique cada anexo, 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.
- 1.4. Corresponde pagar al CLIENTE en forma oportuna el valor de la FACTURA. ETB ofrecerá al CLIENTE la posibilidad de financiar a través de la FACTURA los conceptos generados por el CARGO DE INSTALACIÓN, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula de permanencia mínima. Los plazos de financiación ofrecidos por ETB estarán comprendidos entre los 2 y 12 meses. El CLIENTE asumirá los costos de financiación de acuerdo a las tasas de interés fijadas por ETB. Los saldos insolutos de las obligaciones financiadas por ETB que se encuentren pendientes cuando el CLIENTE esté en mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, dará lugar a la extinción del plazo y al cobro del total de la obligación pendiente de manera tal que pueda acelerarse su pago e incluirse en la siguiente FACTURA, lo cual es autorizado expresamente por el CLIENTE. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial en los casos que tal requisito es aplicable.
- 1.5. Los valores correspondientes al servicio de TPBC y demás conceptos cobrados a través de dicha factura no incluyen las sumas generadas por la prestación del SERVICIO. Estos se cobrarán independientemente y se sujetarán a lo establecido en la Ley 142 de 1994, en el CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ETB o en el de la respectiva empresa de servicios públicos domiciliarios y en la regulación vigente sobre la materia.
- 1.6. 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 por razón de la mora en el pago. Si el CLIENTE efectúa el pago de los valores adeudados en su totalidad a ETB antes del vencimiento de la fecha indicada 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 la PWP, la dirección IP y DNS, entre otras] que el CLIENTE en virtud de cualquiera de las facilidades entregadas tenga almacenada en los servidores de ETB, será eliminada. De igual forma, el CLIENTE deberá cancelar a ETB las deudas y valores a pagar por terminación anticipada de conformidad con las cláusulas de permanencia mínima acordadas, así como cumplir con la obligación de devolución de los EQUIPOS que le hayan sido entregados en tenencia. El CLIENTE deberá además pagar a ETB los valores que no haya cancelado total o parcialmente por concepto de los EQUIPOS entregados en tenencia o el valor de los que le hayan sido vendidos, al igual que las sumas que sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima. Si el CLIENTE desea volver a obtener el SERVICIO deberá tramitar una nueva solicitud, caso en el cual será estudiada por ETB.
- 1.7. El incumplimiento en el pago dentro de la fecha límite que señalan las FACTURAS que se expiden por ETB para el cobro del SERVICIO, 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.
- 1.8. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB, con la firma del presente documento, a remitirle la FACTURA utilizando cualquier otro medio alternativo dispuesto por ésta, diferente de la remisión física, en los términos autorizados por la ley o 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.

2. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio

- 2.1. Para ser beneficiario de la siguiente oferta del SERVICIO, es requisito previo que ETB evalúe el tipo de tecnología con la cual ofrecerá el SERVICIO. Para la tecnología ADSL se realizará una validación del estado de la red secundaria y de la red interna del inmueble donde se instalará el SERVICIO. Si el resultado de la validación arroja condiciones óptimas para prestar el SERVICIO se procederá a su instalación, en caso contrario, la solicitud será rechazada y en tales casos no se perfecciona el CONTRATO. Para tecnología diferente a ADSL se requiere efectuar una visita de prefactibilidad para su instalación. En el evento en que se requiera algún tipo de adecuación adicional para la instalación será responsabilidad del CLIENTE y deberá estar lista al momento de la CITA para la instalación del SERVICIO. Si el resultado de la CITA arroja condiciones óptimas para prestar el SERVICIO se procederá a su instalación; en caso contrario, la solicitud será rechazada por lo que no se perfeccionará el CONTRATO. En los casos señalados cuando no se perfecciona el contrato, sin importar la tecnología utilizada, no procede reclamo alguno, situación que entiende y acepta el CLIENTE. En caso de que el CLIENTE haya aceptado tácita o expresamente la presente oferta y no se haya efectuado tal verificación o de ésta resulte la imposibilidad técnica para prestar el SERVICIO, operará la condición resolutoria de la misma y no tendrá efecto legal alguno, por lo que el CLIENTE no será ingresado al sistema. Sólo si las condiciones técnicas son óptimas para prestar el SERVICIO, se procederá a su instalación y la presente oferta y su aceptación producirán efecto.
- 2.2. Entre otras razones se entiende que no hay factibilidad técnica para la prestación del SERVICIO, en los eventos en los cuales: (i) No exista línea de vista (sólo aplica para tecnología Punto Multipunto PMP); (ii) las instalaciones del CLIENTE no se encuentren en el rango de cobertura para el SERVICIO DE ACCESOS A INTERNET REGIONAL; (iii) se requieran trabajos de adecuación, cambio o construcción de redes ya sea de ETB o del CLIENTE; (iv) el espectro electromagnético se encuentre copado en la frecuencia a utilizar en la ubicación del CLIENTE para servicios inalámbricos (sólo aplica para tecnología Punto Multipunto PMP); (v) Las mediciones o niveles para prestar el ancho de banda solicitado no da las condiciones de calidad mínimas necesarias; (vi) no hay disponibilidad de puertos (sólo aplica para tecnología ADSL) y (vii) equipos terminales. Para la correcta prestación del SERVICIO DE ACCESOS A INTERNET REGIONAL, los EQUIPOS INFORMÁTICOS del CLIENTE deberán contar con las siguientes características: (a) un puerto USB disponible, y para los casos en que se desee tener un servicio multiusuario, debe tener una tarjeta interfaz (PCI) para redes Ethernet en cada equipo con conector RJ45; (b) un procesador con velocidad recomendada de 150 MHz o superior (Pentium o compatible); (c) 32 Mb de memoria RAM como mínimo; (d) sistema operativo Windows 98 Segunda Versión o Versiones Superiores y (e) un Hub, Router o Concentrador, en los casos en los cuales se desee tener un servicio multiusuario. 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 y módem, entre otros. En el caso de que un CLIENTE perciba que la velocidad no cumple sus expectativas deberá comunicarse con las líneas 01 8000 112 170 para CLIENTES HOGARES y 01 8000 111 178 para CLIENTES EMPRESAS.
- 2.3. ETB podrá postergar o declinar la solicitud del SERVICIO en los eventos en los cuales: (a) la línea telefónica no sea apta para la prestación del SERVICIO o (b) se requieran trabajos de adecuación, cambio o construcción de redes ya sea de ETB o del CLIENTE.
- 2.4. ETB instalará los EQUIPOS (Módem, CPE, SDA, SPR) o microfiltros en el lugar o inmueble donde se encuentran los equipos informáticos y líneas telefónicas para tecnología URBA, PROMITEL, ADSL y los equipos para PMP al momento de la solicitud del SERVICIO. La instalación se llevará a cabo dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la aprobación por ETB de la solicitud de aquel o en su defecto cuando el CLIENTE solicite o acepte la CITA.
- 2.5. ETB entregará al momento de la instalación y cuando se trate de tecnología PMP, un mástil con una medida máxima de 3 metros de largo, una canaleta de la misma medida y cable UPT con una medida máxima de 150 metros. Cuando el CLIENTE requiera material adicional al anteriormente mencionado será asumido por él mismo.
- 2.6. Los EQUIPOS necesarios para la prestación del SERVICIO que sean instalados en el predio del CLIENTE, se entregan a título de TENENCIA a menos que se haya pactado una venta o cualquier otra modalidad de traslación del dominio. Una vez éste los recibe a satisfacción asume las obligaciones que corresponden a los tenedores según la ley.

3. Obligaciones del suscriptor y/o usuario

- 3.1. El CLIENTE declara que entiende y acepta las "Políticas de Uso Aceptable" del SERVICIO, las cuales se compromete a consultar en la página Web <http://www.etb.net.co>. El Contrato de Condiciones Uniformes será aplicable en todo lo que no contradiga las presentes condiciones en los casos en que el SERVICIO sea suministrado usando tal red, primando en todo caso la aplicación de las presentes condiciones. Con la firma del presente documento el CLIENTE declara que conoce y ha leído una copia de dicho Contrato de Condiciones Uniformes, y expresamente autoriza a ETB para entregar la información o realizar los ajustes necesarios sobre dicho Contrato por medio electrónico, comprometiéndose a consultarlas en las páginas www.etb.com.co y www.etb.net.co. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB para recibir la información y modificaciones a las presentes condiciones o ajustes, que aparecen publicadas en las páginas www.etb.com.co y www.etb.net.co, o a través de otros medios electrónicos, para lo cual se compromete a consultar permanentemente dichas páginas.

ETB se compromete a prestar al CLIENTE el SERVICIO y los servicios especiales y facilidades que lo conforman, de acuerdo con las condiciones del plan seleccionado por el CLIENTE entre los presentados por ETB.

- 3.2. El CLIENTE deberá dar a ETB información precisa y completa a fin de mantener actualizados sus datos. Asimismo, deberá notificar a ETB dentro de los treinta (30) días calendario siguiente, de cualquier cambio en los mismos.
- 3.3. El CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la CITA correspondiente, a permitir el ingreso del personal de ETB o el que ésta designe al lugar en donde se prestará el Servicio, con el fin de proceder a la instalación, reactivación, mantenimiento preventivo o correctiva desinstalación, retiro o cualquier otra actividad que a juicio de ETB resulte necesaria para la prestación del SERVICIO. En caso contrario, ETB podrá cobrar al CLIENTE los costos asociados a dicha CITA.
- 3.4. Llegada la finalización de la prestación del SERVICIO por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del CONTRATO por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquiera otra razón, los EQUIPOS que le hayan sido entregados en tenencia deberán ser restituidos a ETB, para lo cual el CLIENTE con tecnología diferente a la Punto Multipunto (PMP) podrá comunicarse a las líneas de atención telefónica especificadas en el presente documento. EL CLIENTE se obliga a devolver en buen estado y con todos sus accesorios los EQUIPOS. Sin perjuicio del cobro del EQUIPO, una vez vencidos los plazos para su devolución, el CLIENTE es responsable del deterioro, pérdida o daño del mismo, en los eventos de caso fortuito o fuerza mayor a partir del momento en que nace la obligación de devolución o durante la mora en el cumplimiento de la misma. En todo caso, el CLIENTE deberá devolver los EQUIPOS entregados en tenencia, en los Centros de Servicio de ETB. Para el CLIENTE que utiliza la tecnología Punto Multipunto (PMP), se concertarán hasta dos (2) CITAS en las cuales autoriza a ETB a realizar el retiro de los EQUIPOS. Sin importar la tecnología que se utilice, si transcurridos diez (10) días calendario a partir del momento en que el SERVICIO finaliza por cualquier causa el CLIENTE no cumple con la obligación de devolver los EQUIPOS dentro del plazo a que se ha hecho referencia, el CLIENTE autoriza mediante el presente documento a ETB para que junto con las sumas adeudadas por el SERVICIO, facture el valor comercial de los EQUIPOS entregados en tenencia que no se hayan devuelto, se hayan dañado o le hayan sido hurtados, sin perjuicio de las acciones legales que pueda iniciar ETB por el incumplimiento en la obligación de devolución en cabeza del CLIENTE y la responsabilidad por las pérdidas ocurridas incluso por fuerza mayor o caso fortuito. ETB, a su juicio, podrá proponerle al CLIENTE la alternativa de devolución de otros equipos de características similares a los entregados en tenencia, previo a la aceptación de la solicitud de retiro, caso en el cual la devolución se hará en los Centros de Servicio de ETB, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a partir del momento en que ETB así lo señale, alternativa que en ningún caso será un derecho del CLIENTE, sino una mera potestad de ETB. En caso de incumplimiento de estas obligaciones, el CLIENTE autoriza a ETB a cargar el valor comercial del EQUIPO en la siguiente FACTURA que se expida. El CLIENTE deberá además pagar a ETB los valores que no haya cancelado total o parcialmente por concepto del valor del préstamo que se haya hecho de los EQUIPOS, en los casos en que los EQUIPOS hayan sido entregados en tenencia con costo o el valor de los mismos en el caso en que le hayan sido vendidos, al igual que las sumas que sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima. El CLIENTE acepta que ETB cobre

tales sumas para lo cual la Empresa realizará el reajuste del valor de la última FACTURA expedida, incorporando los anteriores conceptos según corresponda, incluido el valor comercial de los EQUIPOS que le fueron entregados en tenencia y que no hayan sido devueltos. ETB podrá también optar a su arbitrio por exigir el pago de estas sumas en la correspondiente cuenta de cobro que expida al CLIENTE para tal efecto, incluido el valor comercial de los mismos, la cual deberá ser cancelada en las fechas que para el pago se determine en la citada cuenta. El valor comercial de los EQUIPOS entregados en tenencia será el más alto de los que aparezcan fijados en la correspondiente ACTA DE ENTREGA DEL EQUIPO y en ausencia de tal se tomará como valor comercial del mismo el vigente en el mercado para la fecha de entrega al CLIENTE.

3.5. 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.

3.6. 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] y (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, adare, derogue o la adicione. En cualquiera de los eventos anteriores ETB podrá dar por terminado el CONTRATO unilateralmente y sin que medie declaración judicial. El CLIENTE es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones.

4. Obligaciones de ETB

4.1. ETB garantiza por un periodo de un (1) año contado a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS entregados para la prestación del SERVICIO DE ACCESOS A INTERNET REGIONAL, siempre que el problema diagnosticado se deba a vicios o defectos originados en los mismos. En estos casos, ETB procederá a reemplazarlos sin costo alguno para el CLIENTE. Se exceptúan de esta obligación los daños derivados de variaciones de energía o descargas atmosféricas o el mal uso de los EQUIPOS, en cuyo caso el costo será asumido por el CLIENTE, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA.

4.2. ETB prestará el servicio de mantenimiento o soporte técnico en el lugar donde se encuentre instalado el SERVICIO, en los casos en que el CLIENTE lo requiera. El CLIENTE deberá asumir el valor de esta actividad y de los conceptos que se generen de la misma, los cuales autoriza expresamente incorporar en la siguiente FACTURA.

4.3. 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 ACCESOS A INTERNET REGIONAL por causas imputables al CLIENTE, ETB prestará el SOPORTE TELEFÓNICO y, de ser necesario, enviará personal para la revisión respectiva; si del resultado de la CITA se concluye que la falla es atribuible al CLIENTE o a terceros, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los EQUIPOS o cualquier otra que sea de su responsabilidad, el CLIENTE autoriza expresamente a través del presente documento a cobrar el valor correspondiente a la CITA en la siguiente FACTURA.

4.4. El SERVICIO 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 ACCESOS A INTERNET REGIONAL 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.

4.5. ETB se obliga a prestar al CLIENTE el servicio de SOPORTE TELEFÓNICO durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días a la semana; para CLIENTES HOGARES estará dispuesta la línea 01 8000 112 170 y para CLIENTES EMPRESAS la línea 01 8000 111 178.

4.6. ETB entrega una dirección IP válida al CLIENTE, según el plan escogido. En los PLANES SUPERIORES el CLIENTE podrá solicitar IP's adicionales, debiendo en todo caso cumplir con las condiciones específicas de uso de las mismas y deberá diligenciar el formato establecido para dicha solicitud, previa justificación de su uso. Con la firma del presente documento el CLIENTE acepta las condiciones de uso de las nuevas direcciones IP y acepta cancelar el valor definido por ETB.

5. Derechos de los suscriptores y/o usuarios

5.1. El CLIENTE puede adquirir el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET de ETB CON cláusula de permanencia mínima, asumiendo y aceptando las condiciones de dicha cláusula o; SIN permanencia mínima en este caso el CLIENTE asume el valor total del cargo de conexión según el plan que haya adquirido, el CLIENTE autoriza expresamente a través de dicho documento que dicho valor se le cargue en la FACTURA.

5.2. 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 sus portales (www.etb.net.co) y (www.etb.com.co) un medidor gratuito para verificar la velocidad efectiva provista, tanto para el envío como para la descarga de información a diferentes servidores: uno nacional y algunos internacionales. El concepto de velocidad es variable y depende de múltiples aspectos, que no son siempre directamente imputables al proveedor del SERVICIO; los cuales pueden ser ocasionados por: especificaciones del computador inferiores a las requeridas para la prestación del servicio, mala configuración en el computador, virus, fallas en la red interna, entre otras. Esta es una velocidad efectiva garantizada hasta el nodo ISP ETB. ETB proveerá la capacidad en canales internacionales necesaria para que el usuario experimente la velocidad efectiva adquirida. Sin embargo, esta puede ser susceptible a los servidores internacionales a los que se está conectando. En el caso de que un CLIENTE perciba que la velocidad no cumple sus expectativas deberá comunicarse a las líneas 01 8000 112 170 para CLIENTES HOGARES y 01 8000 111 178 para CLIENTES EMPRESAS.

6. Derechos de ETB

6.1. 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 las líneas 01 8000 112 170 para CLIENTES HOGARES y 01 8000 111 178 para CLIENTES EMPRESAS 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 expresamente a ETB a efectuar dichas modificaciones y a comunicarlás por cualquier medio diferente al impreso. Si el CLIENTE opta por terminar el CONTRATO deberá pagar a ETB el valor por terminación anticipada que corresponda, en aquellos casos en los cuales haya suscrito una cláusula de permanencia mínima.

6.2. Las presentes condiciones y sus anexos, junto con la factura y/o la cuenta de cobro que se expida para el cobro de los servicios contratados y de los demás valores que se incorporen en las mismas, presta mérito ejecutivo a favor de ETB. La Empresa podrá exigir la suscripción de un título valor para garantizar el pago de los bienes y servicios prestados, para lo cual con la aceptación de la presente oferta el CLIENTE autoriza a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP para que en los términos del artículo 622 del Código de Comercio, llene en cualquier tiempo y sin necesidad de previo aviso, todos los espacios en blanco de dicho instrumento, de conformidad con las siguientes instrucciones: (i) consignar el total de las sumas que resulte a deber en desarrollo de las presentes condiciones, en especial los conceptos relativos al reembolso por retiro anticipado en virtud de la aplicación de la cláusula de permanencia mínima, los bienes, servicios y factura(s) o cuenta(s) de cobro vencida(s) y no pagada(s); (ii) incluir la suma de dinero que corresponda a los intereses moratorios causados y no pagados sobre la suma de que trata el punto anterior, liquidados a la tasa a la que se hayan pactado o a la tasa moratoria máxima legalmente permitida, siendo viable también el cobro de intereses sobre dicha suma, en los casos previstos en el artículo 886 del Código de Comercio y demás casos autorizados legalmente; (iii) incorporar la suma de dinero que corresponda a la sumatoria del impuesto de timbre causado por el otorgamiento, diligenciamiento y utilización de dicho instrumento, gastos de cobranza, honorarios del abogado que para el cobro judicial o extrajudicial tenga establecidos ETB de manera general y a los cuales se acoge el CLIENTE y (iv) incorporar los datos del CLIENTE. Los espacios en blanco podrán ser llenados por ETB cuando el CLIENTE incurra en una o varias de las situaciones que a continuación se describen: a) si dejare de pagar los bienes, servicios, factura(s) o cuentas de cobro, en los plazos establecidos como fecha límite; b) si incumple con alguna de las obligaciones previstas en el presente contrato y c) si el CLIENTE es embargado o declarado en proceso concordatario, acuerdo de reestructuración o liquidación. La fecha de vencimiento del título valor será la de su diligenciamiento.

6.3. 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 INFORMÁTICO; (iii) si los bienes instalados no fueron suministrados u homologados por ETB; (iv) si el número de EQUIPOS INFORMÁTICOS conectados al SERVICIO objeto de las presentes condiciones excede la recomendación dada por ETB; (v) si el CLIENTE previa CITA, manifiesta su imposibilidad de cumplir y pide el aplazamiento de la misma; (vi) en los casos en que trabajadores de ETB o quien ésta designe deban realizar una CITA al domicilio del CLIENTE y éste no permita el ingreso de estos funcionarios para la ejecución de las actividades necesarias tendiente a superar el problema; (vii) cuando el SERVICIO sea interrumpido o suspendido por razones de equipamiento, 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 o (viii) cuando el CLIENTE instale múltiples aparatos telefónicos o plantas telefónicas que afecten el SERVICIO.

6.4. ETB no garantiza la prestación del SERVICIO, cuando se presenten las siguientes situaciones técnicas, las cuales son ajenas a ETB: (i) Cuando por influencia de potencia y/o ruido generado por fuentes externas a ETB se degrade o impida la prestación del SERVICIO; (ii) cuando la relación entre la señal y el ruido, externo a ETB, interfieran en la transmisión de datos; (iii) por cambio en la distancia de los pares de cobre, esto en busca de dar solución al SERVICIO; (iv) por daño de la red interna del CLIENTE y (v) cuando ocurran daños en el medio de transmisión en donde no es posible realizar reparaciones para establecer el SERVICIO. Cuando se presenten algunas de las circunstancias antes descritas, ETB realizará las gestiones técnicas pertinentes para tratar de establecer el SERVICIO a las condiciones inicialmente ofrecidas. En caso de no ser posible la reparación el CLIENTE autoriza a ETB para dar por terminado, sin necesidad de declaración judicial, el presente CONTRATO, sin lugar a pago o reconocimiento de indemnización alguna.

6.5. 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.

6.6. ETB no será responsable por los daños o perjuicios que pueda ocasionarle al CLIENTE, por la falta de continuidad o interrupción del SERVICIO; si el CLIENTE insistiere que se le suministre el SERVICIO a pesar de los inconvenientes técnicos o de los mayores costos que por virtud de los mismos se generen, éste autoriza con la firma del presente documento a ETB para que cobre los mayores valores que se causen para poder prestarle el SERVICIO en tales condiciones. El CLIENTE conoce y acepta que por tales razones la Empresa no puede garantizar el suministro y calidad del SERVICIO.

6.7. ETB se reserva el derecho de controlar o verificar el uso que el CLIENTE haga del SERVICIO DE ACCESOS A INTERNET REGIONAL, y de denunciar las actividades ilegales que detecte ante las autoridades correspondientes.

7. Condiciones para el cambio de plan

7.1. El CLIENTE podrá suscribir un documento adicional que establezca las condiciones de cláusula de permanencia mínima, prórroga automática y valores a pagar por terminación anticipada del CONTRATO. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el CLIENTE, lo vinculan de acuerdo a las condiciones previstas para tal efecto, y en todo caso el plan respectivo no superará el término de un (1) año de vigencia. El CLIENTE deberá conservar dicho plan por el término señalado. No obstante, el CLIENTE tendrá la opción de cambiar de plan antes de expirar la vigencia del mismo siempre y cuando ETB así lo permita, en cuyo caso habrá

lugar al pago del valor por parte del CLIENTE de las sumas que falten por recuperar del plazo inicialmente establecido en los casos en los cuales el nuevo plan sea inferior al inicialmente contratado, para lo cual autoriza expresamente a ETB a cargar dichos valores en la siguiente FACTURA con la firma del presente documento. Si los valores del nuevo plan son superiores al inicialmente contratado, el CLIENTE se obliga a pagar únicamente la suma que ETB se vea abocada a perder por dicho cambio, para lo cual el CLIENTE autoriza el cobro en la siguiente FACTURA.

8. Causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio

8.1. El CLIENTE podrá cancelar en cualquier momento el SERVICIO, previa comunicación sobre tal decisión por escrito a ETB, según instrucciones informadas en las líneas de atención que para CLIENTES HOGARES es el número 01 8000 112 170 y para CLIENTES EMPRESAS en el número 01 8000 111 178. La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de por lo menos diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. ETB interrumpirá el SERVICIO al vencimiento del periodo 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 periodo de facturación siguiente al que se conozca la solicitud por parte del CLIENTE. Lo anterior sin perjuicio de las condiciones previstas en las cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y los valores a pagar por terminación anticipada, tal como se establece en el Anexo No. 1, con excepción de aquellos CLIENTES que no hayan celebrado tales acuerdos. Para los CLIENTES HOGARES que decidan cancelar el SERVICIO, ETB ha diseñado un formato que está disponible en la página Web www.etb.com.co o en los Centros de Servicio de ETB, el cual debe ser suscrito por el solicitante. Los demás CLIENTES deberán cumplir con la obligación de comunicar su decisión de interrupción del SERVICIO mediante la suscripción bien sea de una carta, un formato, o un e-mail corporativo. El diligenciamiento de tal documento es indispensable para evitar fraudes en cuanto a la persona que solicita la desconexión y sólo a partir del diligenciamiento y radicación del mismo, ETB contará los términos de que trata la presente estipulación para la interrupción del servicio cualquiera que sea el tipo de CLIENTE.

8.2. EL CLIENTE podrá solicitar a ETB SUSPENSIÓN TEMPORAL 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 periodos 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.

8.3. 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 y (ix) 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.

9. Trámites de peticiones quejas y recursos

9.1. 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: (a) ser dirigidas a ETB; (b) 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; (c) los datos básicos del CONTRATO; (d) el plan escogido por el CLIENTE y (e) 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.

9.2. 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.

9.3. La presentación de la PQR relacionada 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.

9.4. 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 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.

9.5. 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 01 8000 112 170.

10. Condiciones para la cesión.

10.1. El CLIENTE debe informar por escrito a ETB su intención de ceder el CONTRATO acompañando la manifestación de voluntad del cesionario sobre la aceptación de la cesión. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes ETB manifestará por escrito la aceptación o rechazo de la cesión. La ausencia de respuesta se entenderá como una negativa de la cesión. En caso de aceptación de la cesión por ETB, el CLIENTE cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que se le comunique la decisión y ésta le haya sido comunicada al cesionario. En caso de rechazo, ETB informará al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito se indicará al CLIENTE los aspectos que deben ser corregidos, quedando el CLIENTE cedente obligado a cumplir el CONTRATO hasta tanto no sea aceptada la cesión. Los gastos que se ocasionen en virtud de la cesión serán asumidos por el cesionario.

11. Condiciones para el traslado del servicio

11.1. El CLIENTE deberá utilizar el SERVICIO en el predio especificado en la solicitud del mismo, donde se instala el EQUIPO, sin perjuicio de la solicitud de traslado del SERVICIO que el CLIENTE pueda tramitar ante ETB, siempre que haya disponibilidad técnica, con un mes de anticipación a la fecha de traslado deseada. Si como consecuencia de dicho traslado se genera algún costo, este será asumido por el CLIENTE, valor que será cobrado en la siguiente FACTURA, de acuerdo con las tarifas vigentes para este trámite al momento de la solicitud del mismo, con el fin de verificar si es posible llevarlo a cabo, desde el punto de vista técnico y realizar tal actividad. El costo del traslado será asumido por el CLIENTE, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA. En el evento en que no sea posible realizar el traslado aludido por razones técnicas, el CLIENTE podrá cancelar el SERVICIO, obligándose en todo lo que corresponda según el presente CONTRATO por la terminación anticipada del mismo.

12. Condiciones de empaquetamiento

12.1. Los beneficios y las condiciones especiales que reciba el CLIENTE que haya solicitado combos que incluyan el SERVICIO DE ACCESOS A INTERNET REGIONAL 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.

12.2. 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.

Acepto:

Nombre del Cliente o Representante Legal en caso de personas jurídicas

C.C. o NIT

Nombre de la Empresa en caso de personas jurídicas

Firma

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

Introducción: ETB en su calidad de operador de servicios de valor agregado tales como, acceso a Internet, Webmail, Pop3, Hosting, Pwp (páginas Web personales), Motores de búsqueda y Chat, entre otros, se permite adicionar la política de uso aceptable a las condiciones bajo las cuales ETB presta dichos servicios, en el sentido de incluir como prohibiciones las que se señalan a continuación. Esta política de uso aceptable (en adelante denominada PUA) pretende proteger a ETB y a sus clientes de ataques a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de Internet.

ETB se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento, la cual será efectiva una vez que dicha modificación sea comunicada en este URL. Es responsabilidad del usuario consultarla de manera periódica.

Propósito:

Esta política es enunciativa ya que no abarca todos los aspectos en los cuales se pueda incurrir. En este orden de ideas, toda actividad que viole la ley, las regulaciones o las normas aceptadas de la comunidad de Internet o que perjudique el desempeño de la red, la imagen o las relaciones con los clientes de ETB, así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se entenderán comprendidas en éste, dado que su fin es preservar la integridad y disponibilidad de Internet y de sus usuarios. La PUA está ligada a las Condiciones de Prestación del Servicio de Internet (<http://registro.etb.net.co/contract.asp>) y otras políticas de ETB.

Alcance:

La PUA está dirigida a clientes de ETB, personas naturales o jurídicas, que contratan servicios para conectarse a Internet o la red de datos que ofrece ETB. Cualquier actividad prohibida que se lleve a cabo, en la cual participe un tercero en nombre de o en beneficio de un cliente de ETB o cualquier cliente o usuario final de un cliente de ETB, será considerada una actividad prohibida que se lleve a cabo por el cliente de ETB. Cualquier vulneración a la ley o a las condiciones previstas, se constituye en VIOLACIÓN de lo estipulado por el cliente para la utilización de los servicios, que por su potencial repercusión requieren de la toma de medidas inmediatas, en consecuencia el cliente acepta y reconoce que ETB está facultada para suspender o terminar la prestación del servicio sin necesidad de requerimiento previo; sin perjuicio de lo anterior, ETB podrá en los casos en que lo considere pertinente, informar al cliente sobre la realización de conductas prohibidas y solicitarle que se abstenga de realizarlas. En estos casos se contactará al cliente por medio de las cuentas de correo electrónico inscritas con ETB y las conocidas por ETB o se contactará por vía telefónica, de ser ello posible. En este sentido el cliente quedará con un veto durante seis (6) meses, el veto será permanente y se dará por terminado la prestación del servicio. Si la actividad prohibida persiste después de haber sido advertido por parte del personal de seguridad informática de ETB, se terminará la prestación del servicio. Lo anterior sin perjuicio de las acciones judiciales y denuncias que ETB y terceros afectados puedan emprender contra el usuario, en Colombia o cualquier otra jurisdicción.

Usos indebidos:

De manera enunciativa se señalan algunos usos indebidos que no están autorizados ni permitidos y que su ejecución por parte del usuario origina la terminación o suspensión del servicio por parte de ETB, con justa causa al constituirse como violación de las condiciones de uso de los servicios prestados por ETB:

- (i) Influir injusta, ilegal o en forma indebida o inadecuada directa o indirectamente en los sistemas, redes, aplicativos y demás elementos involucrados en la transmisión o recepción de información, incluyendo los terminales de los usuarios.
- (ii) Violar o intentar violar sistemas de seguridad o red de ETB o de cualquier tercero.
- (iii) Intentar acceder sin autorización a los sitios o servicios de ETB o de otro operador, mediante la utilización de herramientas intrusivas (hacking), descifre de contraseñas, descubrimiento de vulnerabilidades o cualquier otro medio no permitido o legítimo.
- (iv) Cargar archivos que contengan virus, caballos de Troya (troyanos), gusanos (worms), bombas de correo (mail-bombing), archivos dañados o cualquier otro programa o software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos, de la red de ETB o de propiedad de terceros.
- (v) Obtener información de los usuarios de Internet para fines comerciales no autorizados previamente, mediante publicidad engañosa o artilugios de cualquier índole.
- (vi) Presentar, alojar o transmitir información, imágenes, textos que en forma indirecta o directa se encuentren con actividades sexuales con menores de edad, en los términos de la legislación colombiana, tales como la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002.
- (vii) Anunciar, enviar, presentar o transmitir contenido de carácter ilegal, atentatorio a la dignidad del ser humano, que tenga la potencialidad de ser peligroso, genere pánico económico, social, de salubridad, etc.
- (viii) Vulnerar derechos de propiedad industrial, derechos de autor o copyright protegidos por las leyes nacionales, extranjeras y acuerdos o tratados internacionales sobre la materia.
- (ix) Violar las comunicaciones y la intimidad de las personas.
- (x) Crear identidades falsas con el propósito de confundir a terceros.
- (xi) Usar los sitios o servicios que puedan dañar, deshabilitar, sobrecargar o deteriorar algún sitio o servicio prestado por ETB o cualquier otro operador.
- (xii) Enviar correo basura, Spam indiscriminado o encadenado no autorizado o consentido previamente por los destinatarios.
- (xiii) Monitorear tráfico de cualquier red o sistema sin la debida autorización del usuario o administrador de la red.
- (xiv) Realizar ataques de denegación de servicio (Dos) que causen daño o inutilización de los servicios prestados por ETB u otros operadores.

Control de Contenidos:

Al hacer uso del servicio Control de Contenidos, el CLIENTE declara que conoce y acepta las condiciones de uso del servicio de internet de ETB, en especial las que le imponen la obligación de responsabilidad a su cargo sobre la utilización del servicio, recibo, envío, alojamiento, imágenes, textos que en forma indirecta o directa se encuentren relacionados con actividades delictivas, sexuales, plagio, sectas y correo spam, entre otras. La instalación y uso del servicio de Control de Contenidos es una herramienta gratuita que ETB coloca a disposición del CLIENTE que no exime a éste de las responsabilidades aludidas. El CLIENTE conoce y acepta que el servicio de control de contenidos no tiene una efectividad de uso del 100% y en consecuencia expresamente exonera a ETB por las fallas que el mismo presente y en general por las manipulaciones del programa que permitan su desactivación o efectividad total o parcial.

Correo y Política Antispam:

Es un deber de los usuarios de ETB utilizar el servicio de correo electrónico de manera adecuada y responsable. El Spamming es una actividad ilegal que no es permitida ni tolerada por ETB.

- Se define SPAMMING como la acción de enviar correo electrónico SPAM.

- Se define SPAMMER como aquel que envía correo SPAM.

- Se define correo SPAM como el envío de cualquier correo electrónico, masivo o no, a personas (usuarios de ETB y usuarios de otras redes) que incluyen temas tales como pornografía, publicidad, venta de productos, entre otros, los cuales no han sido solicitados por el (los) destinatario(s).

Cuando se habla de "envío masivo o no de correo electrónico", ETB lo entiende como el envío de uno o más correos a usuarios que no lo han solicitado, indistintamente de que las direcciones de correo electrónico de los destinatarios se encuentren en el campo PARA, CC o BCC, del correo electrónico generado. Para determinar si un CLIENTE de ETB está enviando correo SPAM, se apoyará en los reportes enviados por entidades internacionales o terceros, así como de los reportes generados por la herramienta antispam con la que cuenta ETB.

Los usuarios que tienen listas con direcciones de correo electrónico, las cuales han sido previamente inscritas y autorizadas por sus responsables para enviarles correos electrónicos, deberán informar a los destinatarios el derecho que tienen a solicitar su retiro de la lista (opción "unsubscribe") y deberán adoptar las medidas necesarias para evitar que sigan enviando este tipo de correos una vez el cliente lo haya solicitado. La opción de retiro de la lista de correo, no exime al generador de su responsabilidad, ya que si el correo ha sido enviado a una dirección que no lo ha solicitado será catalogado como SPAMMER.

Los clientes de ETB son los únicos responsables de los mensajes y del contenido que anuncian, distribuyen o de otro modo facilitan utilizando las conexiones y servicios que ofrece ETB. Es responsabilidad del cliente asegurar y configurar de forma adecuada los equipos y servicios que va a conectar a Internet. ETB no se responsabiliza por equipos del CLIENTE.

En este orden de ideas, los clientes deben abstenerse de realizar, entre otras, las siguientes prácticas:

- (i) Hacer Spamming de cualquier naturaleza que no haya sido autorizados por el (los) destinatario(s) o que pudieran originar cualquier clase de incomodidad o queja por parte del mismo.
- (ii) Continuar enviando correo a destinatarios que le hayan solicitado que no desean continuar recibiendo esta clase de correos.
- (iii) Utilizar cualquier servicio prestado por ETB para la composición, almacenamiento, distribución, colección o envío masivo de correo electrónico. Se incluye cualquier forma de correo que no haya sido solicitado, así como transmitir correos a terceras personas sin su consentimiento que fueran obscenos, molestos, injuriosos, difamatorios, abusivos, amenazantes o que pongan en peligro la estabilidad de la red de ETB o de cualquier otra red.
- (iv) Brindar la posibilidad de manera directa o indirecta la proliferación de correo spam, incluyendo las casillas de correo, software para realizar spam, hosting de sitios Web para realizar spam o que realicen spam.
- (v) Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying). Entiéndase Relaying como la acción de utilizar un servidor como medio de difusión de correo electrónico, en el cual el remitente o el destinatario no son usuarios de dicho servidor.

IMPORTANTE:

ETB podrá monitorear los contenidos que circulan por la red y eliminar los que a su juicio se constituyan en usos prohibidos o ilegales, especialmente aquellos que tengan material pornográfico con menores de edad.

REPORTE DE ACTIVIDADES ANORMALES:

Para reportar un caso de SPAM HYPERLINK "<http://www.etb.net.co/seguridad/reportespam.asp>" podrá realizarlo en la página Web HYPERLINK "<http://www.etb.net.co/seguridad/reportespam>" www.etb.net.co/seguridad/reportespam.

Para reportar un incidente HYPERLINK "<http://www.etb.net.co/seguridad/manejo.asp>" podrá realizarlo en la página Web www.etb.net.co/seguridad/manejo.asp

Puede consultar el glosario en HYPERLINK "<http://www.etb.net.co/glosariopua.html>" <http://www.etb.net.co/glosariopua.html>

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A BANCO DE DATOS E INFORMACIÓN COMERCIAL

SOBRE EL CLIENTE

Nombre del Cliente o de su Representante Legal o Apoderado

Lea cuidadosamente las siguientes estipulaciones y pregunte lo que no comprenda.

Nombre del Cliente o de su Representante Legal o Apoderado: _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ actuando en nombre propio o en representación de _____ con NIT No. _____, por medio del presente documento autorizo de manera irrevocable a la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, en adelante ETB, o a quien en un futuro sea acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con tal empresa, pueda llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) Consultar en cualquier tiempo, en los bancos de datos, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con ETB o para con los terceros con quienes tiene suscritos convenios con tal propósito.
- b) Reportar a las centrales de información de riesgo o bancos de datos, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de mis obligaciones, 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 que se genere por la facturación de los bienes, servicios y obligaciones que cobre ETB o terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de facturación o recaudo; de tal forma que las centrales presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.
- c) Enviar la información mencionada a los bancos de datos 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 fuere el caso.
- d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo o en los banco de datos, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad, razón por la cual en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo.

Acepto: _____

Firma: _____

Nombre Solicitante y/o Representante Legal: _____

No. Documento C.C./NIT: _____

EL PRESENTE CONTRATO INCLUYE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA DE 12 MESES, PRÓRROGA AUTOMÁTICA Y/O VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA. UNA VEZ HAYAN SIDO ACEPTADAS EXPRESAMENTE POR EL SUScriptor, LO VINCULAN DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL PRESENTE CONTRATO.

- (1) DURACIÓN Y PRÓRROGA AUTOMÁTICA: ETB se obliga para con EL CLIENTE a prestar el Servicio Acceso a Internet de ETB durante doce [12] meses, contados a partir de la aceptación por parte de ETB de la solicitud que realice EL CLIENTE, bajo las condiciones especiales establecidas para el Servicio Acceso a Internet de ETB. Este término se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de un [1] año.
- (2) CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA: EL CLIENTE se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipulado y que se rige por las presentes Condiciones Especiales para el Servicio Acceso a Internet de ETB, prestado por ETB durante doce [12] meses, contados a partir de la firma de este documento.
- (3) CLÁUSULA DE VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA: En el evento en que EL CLIENTE decida terminar en forma unilateral y anticipada el presente contrato dentro de los primeros doce [12] meses de permanencia mínima estipulada o cuando la terminación se suceda por causas a él imputables, deberá reembolsar a ETB el pago del valor que falte para recuperar los costos del servicio, como consecuencia de las tarifas especiales, financiamientos o subsidios que se le otorgan. Igualmente EL CLIENTE se obliga al pago del valor que falte para recuperar los costos del servicio que ETB le ha financiado con ocasión de la tarifa, financiamiento o subsidio especial que le es concedido, en los casos de suspensión o cancelación del servicio por falta de pago, durante el periodo de permanencia mínima.
- (4) Vencido el periodo de permanencia mínima, EL CLIENTE podrá dar por terminado el servicio en cualquier momento, manifestando su intención de no continuar con el mismo, para lo cual deberá enviar una comunicación escrita a ETB con una antelación de diez [10] días hábiles a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. ETB procederá al corte del servicio al vencimiento del periodo de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato. Cuando la solicitud haya sido formulada con una antelación inferior a los diez [10] días señalados, ETB procederá al corte del servicio al vencimiento del periodo de facturación siguiente al que se conozca la solicitud.
- (5) Los valores a pagar por terminación anticipada que con ocasión de las tarifas especiales, financiamientos o subsidios deberá pagar EL CLIENTE, son los que se señalan a continuación dependiendo del mes en el que se finalice el contrato durante el periodo de permanencia.

Planes Básicos (para todos los planes)

Suma subsidiada o financiada o descuento otorgado	Valores a pagar por terminación anticipada en meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
\$288.000	\$288.000	\$264.000	\$240.000	\$216.000	\$192.000	\$168.000	\$144.000	\$120.000	\$96.000	\$72.000	\$48.000	\$24.000

Planes Superiores (para todos los planes)

Suma subsidiada o financiada o descuento otorgado	Valores a pagar por terminación anticipada en meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
\$338.000	\$338.000	\$309.833	\$281.667	\$253.500	\$225.333	\$197.167	\$169.000	\$140.833	\$112.667	\$84.500	\$56.333	\$28.167

El cliente autoriza expresamente a ETB, con la suscripción del presente documento, a incluir los valores a pagar por terminación anticipada dentro de la factura correspondiente al servicio ofrecido.

Con la aceptación del presente documento, que forma parte integral de las condiciones especiales para el Servicio de Acceso a Internet de ETB, las Partes entienden finalizadas las relaciones contractuales anteriores relativas al Servicio de Acceso a Internet de ETB, si existen, sin perjuicio de la obligación del CLIENTE de cancelar los servicios pendientes de pago en virtud de tales relaciones. En consecuencia, al suscribir la nueva oferta de Servicio de Acceso a Internet de ETB y el presente documento se entiende perfeccionado un nuevo contrato en los términos establecidos en la ley civil colombiana.

Acepto:

Firma

Nombre Solicitante y/o Representante Legal

No. Documento C.C./NIT