

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET BANDA ANCHA FIBERPLAY PRESTADO POR IP TECHNOLOGIES S.A.S.

IP TECHNOLOGIES SAS en su condición de prestador de servicios de telecomunicaciones, mediante el presente documento y sus Anexos señala las condiciones de prestación de su servicio de INTERNET, al CLIENTE o USUARIO, quien suscribió CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET BANDA ANCHA FIBERPLAY, el cual se regirá por los términos establecidos en el presente documento y el anexo técnico que lo acompaña, las disposiciones legales que resulten aplicables, así como por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: En virtud del presente contrato **EL PROVEEDOR** se compromete a prestar el servicio de Internet de banda ancha en las condiciones previstas en el contrato de prestación de servicios suscrito por **EL USUARIO**, las condiciones establecidas en este documento y el Anexo Técnico que lo acompaña.

SEGUNDA. RESTRICCIONES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS: El USUARIO, manifiesta que conoce que el Servicio que está contratando se encuentra sujeto a condiciones de capacidad y cubrimiento y que puede dejar de prestarse por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, así como por fenómenos que afecten la adecuada prestación de los servicios contratados. Igualmente, se da por enterado que el servicio puede verse interrumpido por motivos de equipamiento o trabajos de reparación o similares, necesarios para su correcto funcionamiento, o resultar afectado por fallas en las redes de telecomunicaciones conectadas con la red de **EL PROVEEDOR** por causas generadas por **TERCEROS**.

TERCERA.- VIGENCIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO: La duración del presente contrato será de ser por un periodo mínimo de un (1) año o el que a escogencia de **EL USUARIO**, se indique en los planes disponibles en el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, y empezará a regir a partir de la entrega formal del servicio al **USUARIO**. Los servicios se renovarán automáticamente en los mismos términos y condiciones pactados en periodos sucesivos de un (1) año de vigencia a partir de la primera prorrogación, salvo que se establezca de otra manera por las partes en los documentos anexos al presente contrato.

PARAGRAFO: EL USUARIO deberá manifestar por escrito, su voluntad de no renovar el contrato, con treinta (30) días de anterioridad a la fecha prevista para dicha terminación.

CUARTA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO: Para todos los efectos, el valor por la prestación del servicio de internet será la indicada en el contrato de prestación de servicios suscrito por **EL USUARIO**; a dicha suma se agregará el IVA en el porcentaje autorizado para estos servicios por el Gobierno Nacional. **EL PROVEEDOR** realizará, por mensualidades anticipadas, los cobros derivados de la prestación del Servicio de Internet. Dichos valores se incorporarán en la factura que para el efecto expida y radique **EL PROVEEDOR** en la dirección consignada en el contrato de prestación de servicios firmado por **EL USUARIO**. Así, los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la factura.

QUINTA.- MORA DEL USUARIO: El incumplimiento en el pago oportuno de las facturas por parte de **EL USUARIO**, 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 pre-jurídico y jurídico de tales obligaciones. **EL USUARIO** se constituirá en mora al momento de vencerse el plazo para pagar cada factura sin necesidad de requerimiento judicial previo. Los intereses de mora serán liquidados y cobrados en la siguiente factura.

PARÁGRAFO: El servicio se suspenderá por mora en el pago de un (1) mes de servicio so pena del retiro del servicio si transcurridos 2 (2) meses posteriores a la suspensión no ha realizado el pago de lo debido. **EL PROVEEDOR** advertirá por escrito a **EL USUARIO** sobre los posibles cobros a que haya lugar. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causal que originó la suspensión.

SEXTA.- REGLAS APLICABLES A LA TECNOLOGÍA Y EQUIPOS TERMINALES VINCULADOS AL SERVICIO: En el evento que se haga entrega de equipos por parte de **EL PROVEEDOR** para la prestación del servicio de internet a **EL USUARIO**, todo lo cual quedará consignado en la correspondiente acta que para el efecto suscriban las partes, así como tecnología y cualquier instructivo o manual de operación de los

mismos son de propiedad exclusiva de **EL PROVEEDOR** y se entregan a **EL USUARIO** a título de comodato. Una vez recibidos a satisfacción por parte de **EL USUARIO**, este asume las obligaciones que corresponden a los comodatarios según la Ley. Llegada la finalización de la prestación del servicio, los equipos deberán ser restituidos en el estado que fueron entregados salvo el deterioro normal por su uso a **EL PROVEEDOR** en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario a partir de la finalización de la prestación del servicio. Si transcurrido dicho plazo **EL USUARIO** no cumple con la obligación de entregar los equipos o si los llegara a entregar no operativos, **EL PROVEEDOR** estará facultado para incluir en la siguiente factura o en una factura independiente el valor de los mismos. El equipo que se restituya deberá ser el suministrado por **EL PROVEEDOR**, en caso contrario se generara el cobro de éste a **EL USUARIO**. El mantenimiento de los equipos instalados por **EL PROVEEDOR** correrá por cuenta de éste y no podrán ser manipulados por personas diferentes a los técnicos autorizados para el efecto.

SEPTIMA.- RESPONSABILIDAD: EL USUARIO asume la responsabilidad total por el uso del servicio contratado, el (los) Equipo (s) y por el acceso a estos, a su propio riesgo, declarando exento de toda responsabilidad a **EL PROVEEDOR** por el contenido accesible o por acciones tomadas a través de los sistemas o mediante su uso, incluyendo contenidos de internet.

OCTAVA.- DERECHOS DEL USUARIO: EL USUARIO tiene derecho a: **1.** Recibir los servicios contratados en la forma establecida en este documento y su respectivo anexo técnico. **2.** Tener acceso de manera clara, transparente y precisa a la información que necesite en relación con el Ofrecimiento o prestación de los servicios. **3.** Conocer previamente los precios que se aplicarán al servicio contratado de que se hará uso y que no se le cobren tarifas que no le hayan sido previamente informadas o que haya aceptado. **4.** Al manejo confidencial de sus datos, los cuales sólo podrán ser intercambiados con otros proveedores, para efectos de la prevención y control de fraudes y el cumplimiento de obligaciones regulatorias. **5.** Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios. **6.** El restablecimiento del servicio en los casos de suspensión o falla de este. **7.** Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido. **8.** Los demás derechos previstos en el presente contrato.

NOVENA.- DERECHOS DE EL PROVEEDOR: Son derechos de **EL PROVEEDOR:** **1.** Recibir el pago oportuno del servicio de Internet prestado a **EL USUARIO**, conforme las condiciones establecidas en el presente contrato. **2.** Interrumpir en forma programada la prestación del servicio, en los términos del Anexo Técnico. **3.** A suspender y a terminar el contrato de prestación de servicios de Internet, por incumplimiento de **EL USUARIO** a los términos del presente contrato. **4.** Los demás derechos previstos en el presente contrato.

DÉCIMA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO: **a)** Cumplir cabalmente con sus compromisos contractuales; **b)** Realizar el pago en forma oportuna las facturas de cobro del servicio contratado; **c)** Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de Internet, de conformidad con lo pactado en el presente contrato y sus anexos; **d)** Utilizar el servicio en forma adecuada, de conformidad con la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres; **e)** **EL USUARIO** al finalizar este contrato o en cualquier tiempo, permitirá el retiro de los equipos y elementos que le hayan sido entregados en comodato y devolverá cualquier información técnica de soporte que tenga en su poder; **f)** **EL USUARIO** no podrá sin autorización previa y por escrito de **EL PROVEEDOR**, trasladar los equipos, ni realizar modificaciones al servicio instalado y/o entregado, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que permita extender el servicio de Internet a otros computadores, puntos, lugares diferentes a los relacionados por el alcance de este contrato y Anexos; **g)** En caso de pérdida, hurto o deterioro no imputable al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del presente contrato, **EL USUARIO** responderá y pagará en forma inmediata su valor más el IVA correspondiente, conforme a los precios vigentes a la fecha en que se haga efectivo el cobro; **h)** **EL USUARIO** mantendrá informado a **EL PROVEEDOR**, sobre deficiencias, interrupciones o la desconexión del servicio, a través de los canales de comunicación establecidos en el correspondiente Anexo Técnico; **i)** Abstenerse de utilizar el servicio contratado con fines o efectos ilícitos, prohibidos en el contrato, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el servicio o impedir la normal utilización o disfrute de este por parte de los demás usuarios; **j)** Atender las instrucciones que sean impartidas por **EL PROVEEDOR** para el uso correcto del servicio de Internet; **k)** Realizar las configuraciones en las redes

internas, así como proveer las condiciones físicas, eléctricas y tecnológicas cuando la prestación del servicio así lo requiera; **l)** Facilitar el acceso al lugar de presentación del servicio cuando se requiera, del personal debidamente autorizado por **EL PROVEEDOR** para la instalación y operación del servicio.

PARÁGRAFO: El incumplimiento de **EL USUARIO** de cualquiera de las obligaciones aquí estipuladas y/o de los términos y condiciones de los anexos que hacen parte integral de este documento, dará lugar a la terminación inmediata del contrato, sin perjuicio de las demás sanciones legales a que haya lugar.

DÉCIMA PRIMERA.- MEDIDAS DESTINADAS A PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A CUALQUIER MODALIDAD DE INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA, Y A IMPEDIR EL APROVECHAMIENTO DE REDES GLOBALES DE INFORMACIÓN CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL U OFRECIMIENTO DE SERVICIOS COMERCIALES QUE IMPLIQUEN ABUSO SEXUAL CON MENORES DE EDAD: En cumplimiento a lo establecido en la Ley 679 de 2001 modificada por la Ley 1336 de 2009 y el Decreto 1524 de 2002, respecto a documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, se advierte a **EL USUARIO** que el incumplimiento de las normas antes citadas, acarreará sanciones administrativas y penales en contra de este, o en el evento que incurra en las siguientes

PROHIBICIONES: **1)** Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. **2)** Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando exista. **3)** Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

PARÁGRAFO: **EL USUARIO** dará cumplimiento a lo señalado en el Art. 5 del Decreto 1524 de 2002 que impone los siguientes **DEBERES** de: **1)** Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. **2)** Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. **3)** Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. **4)** Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por

medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a los demás de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR: **a)** Cumplir oportunamente con el objeto del presente contrato en los términos y condiciones funcionales, técnicas y económicas establecidas en el negocio jurídico; **b)** Suministrar de manera clara, transparente y precisa la información que se requiera en relación con la prestación del servicio de Internet; **c)** Iniciar la prestación del servicio cuando se efectúe la entrega formal del mismo; **d)** Entregar las facturas de cobro en forma periódica y detallada, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección suministrada por **EL USUARIO**; **e)** Asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de servicios de seguridad de la información, requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados. No obstante lo anterior, **EL PROVEEDOR** no asume responsabilidad alguna en la identificación del tipo de información que cursa en las redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de TICs por parte de los usuarios; **f)** Garantizar que la información que se reporte de los usuarios a las entidades que manejen y/o administren bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable; **g)** Recibir, atender, tramitar y responder de manera oportuna, cualquier petición, queja o recurso que presente **EL USUARIO** respecto de la prestación del servicio contratado o la facturación por el servicio de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

DECIMA TERCERA.- TRASLADO DEL SERVICIO: El domicilio de la prestación del servicio contratado, será en el domicilio que se especifique en el presente documento. Dicho domicilio sólo podrá ser modificado con la aceptación expresa de **EL PROVEEDOR**, previa disponibilidad técnica. De no ser así **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho a terminar unilateralmente este contrato y no estará obligado a proveer el servicio en el nuevo domicilio ni a hacer ningún tipo de devolución o reembolso por ningún concepto; Si el cambio de domicilio se produce con autorización de **EL PROVEEDOR**, **EL USUARIO** cancelará los costos de traslado del servicio.

DÉCIMA CUARTA.- CESIÓN: El presente contrato no podrá ser cedido o transferido sin que medie autorización escrita de **EL PROVEEDOR**. La cesión del contrato por parte de **EL USUARIO**, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por **EL PROVEEDOR**, NO libera al cedente de cualquier responsabilidad con **EL**

PROVEEDOR por causa del cesionario. Para el efecto, el cedente debe informar por escrito a **EL PROVEEDOR** su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación; y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **EL PROVEEDOR** deberá manifestar por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.

DÉCIMA QUINTA.- INDEMNIDAD: **EL USUARIO** mantendrá indemne a **EL PROVEEDOR** de cualquier reclamo, demanda, acción legal y de cualquier costo efectuados o prestados en contra de este, con ocasión del servicio que se prestará con la suscripción del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: La prestación del servicio podrá ser suspendida en los siguientes eventos: **a)** Por rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo, caso en el cual **EL PROVEEDOR**, procederá a restablecer el servicio de acuerdo a los tiempos de atención a fallas establecidos en el Anexo Técnico; **b)** Por mora de **EL USUARIO** en el pago de 1 (una) factura de servicio.

PARÁGRAFO: Las causales de suspensión del servicio, no aplican para el cálculo de indisponibilidad del servicio.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO: La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, constituye causal de incumplimiento del mismo, tanto para **EL USUARIO** como para **EL PROVEEDOR**, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de presentarse incumplimiento de cualquiera de las partes, la otra podrá hacer uso de las acciones legales establecidas para el efecto.

DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA: **EL PROVEEDOR** podrá dar por terminado el presente contrato en los siguientes eventos: **a)** Incumplimiento por parte de **EL USUARIO** en el pago de las obligaciones contraídas bajo el presente contrato; **b)** Por disolución y liquidación de **EL PROVEEDOR**; **c)** Cuando **EL USUARIO** utilice el servicio, para conocer, apropiarse o vulnerar la información o sistemas de cualquier persona o para

cometer cualquier acto indebido, ilícito, ilegal o que configure un hecho punible; al vencimiento del plazo contractual; **d)** por traslado de los equipos a otro domicilio, sin autorización previa y expresa de **EL PROVEEDOR**.

EL USUARIO podrá dar por terminado el presente contrato por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones contraídas por **EL PROVEEDOR** en este negocio jurídico, además de las causales establecidas en el Anexo Técnico correspondiente. **EL USUARIO** deberá solicitar por escrito su intención de terminación, la cual será aceptada siempre y cuando medie una justificación concluyente que permita determinar las fallas en la prestación del servicio contratado, no habiendo lugar al pago de compensaciones de ningún tipo a favor de **EL PROVEEDOR**.

DÉCIMA NOVENA.- TERMINACION ANTICIPADA: Si **EL USUARIO** requiere de manera unilateral terminar el contrato antes del vencimiento del término pactado sin justa causa, deberá informarlo por escrito a **EL PROVEEDOR** dentro de los diez (10) primeros días del mes y deberá cancelar los valores que se causen hasta el retiro definitivo del servicio, siendo estos contabilizados por mes completo. Este valor se cobrará en su totalidad en la siguiente factura, posterior a la solicitud del retiro. Estos valores no se diferirán en más de un pago.

PARÁGRAFO: En el evento de incumplimiento de las obligaciones aquí contraídas por parte de **EL USUARIO**, **EL PROVEEDOR** estará facultado para terminar anticipadamente el presente contrato, obligándose **EL USUARIO** a cancelar los valores de los meses faltantes para la terminación de la prestación del servicio de internet, a título de pena pecuniaria.

VIGÉSIMA.- EFECTOS Y OBLIGACIONES POSTERIORES A LA TERMINACIÓN: **a)** **EL USUARIO** pagará de inmediato cualquier suma que deba a **EL PROVEEDOR** y procederá a devolver los equipos, elementos y cualquier tipo de información relacionada con el servicio contratado que se halle en su poder. **b)** **EL PROVEEDOR** procederá a cancelar la prestación del servicio.

PARÁGRAFO: Si transcurridos cinco (5) días de retirado el Servicio, **EL USUARIO** no regresa los equipos, elementos instructivos o manuales de operación, **EL PROVEEDOR** procederá de inmediato a instaurar la respectivas acciones con el fin de obtener la devolución de los equipos y/o resarcimiento de perjuicios por la no devolución o devolución

defectuosa, salvo el uso y deterioro natural por el paso del tiempo.

VIGÉSIMA PRIMERA.- ADICIONES O MODIFICACIONES AL CONTRATO: Las adiciones o modificaciones a este contrato constarán por escrito. **EL PROVEEDOR** no podrá modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en el presente contrato, ni puede hacerlas retroactivas. Tampoco puede imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por **EL USUARIO** o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- LÍMITE GLOBAL DE RESPONSABILIDAD Y EXCLUSIONES. Las PARTES responden por el cumplimiento pleno de sus obligaciones. **EL PROVEEDOR** no será responsable por daño emergente y/o lucro cesante ni de fallas y/o deterioros que sufra **EL USUARIO** derivadas del presente contrato, como consecuencia de los siguientes casos: **1.** Uso inadecuado del servicio o los equipos instalados para la prestación del mismo en caso de que aplique. **2.** Utilización de accesorios, consumibles, equipos y en general cualquier elemento no válido para la utilización del servicio o de los equipos instalados por **EL PROVEEDOR**. **3.** Traslado, derivaciones o intervenciones en general a los equipos instalados para la prestación del servicio, realizados por persona diferente a delegados de **EL PROVEEDOR** y/o realizados sin autorización escrita de éste último. **4.** Fuerza mayor o caso fortuito.

VIGÉSIMA TERCERA.- DISPOSICIONES VARIAS: Todos los términos y las disposiciones de este contrato, que por su naturaleza deban subsistir a la terminación de este contrato, subsistirán. Los términos y los beneficios de este contrato no están previstos, no serán para el beneficio o exigibles por alguna persona o entidad que no sea parte de este contrato. Ninguna disposición contenida en este contrato se interpretará en el sentido de conferir por implicación, preclusiones o de otra forma licencia alguna o derecho según patente, nombre comercial, derecho de autor u otra propiedad intelectual de **EL PROVEEDOR**. **EL USUARIO** se abstendrá de usar o de cualquier forma los derechos de Propiedad Intelectual (Propiedad Industrial y Derechos de Autor) de **EL PROVEEDOR**, incluidos sus signos distintivos (marcas, nombres comerciales, emblemas y expresiones de publicidad), patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del contrato o por cualquier otra causa. Las partes declaran que las características del servicio y de la red

y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas y, por lo cual, se excluye de manera expresa la aplicación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los usuarios de **EL SERVICIO** de telecomunicaciones y de tecnologías contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 o sus posteriores modificaciones.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL Y DIRECCION DE NOTIFICACIONES: Para todos los efectos legales, se tiene como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. Para efectos de notificaciones, pre avisos, requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y demás comunicaciones que influyan o se relacionen con el presente contrato, se tendrán las indicadas por las partes contratantes en el presente contrato de prestación de servicios de internet.

VIGÉSIMA QUINTA.- MÉRITO EJECUTIVO: Las partes expresamente acuerdan que el presente contrato y las correspondientes facturas de servicio constituyen título ejecutivo en los términos previstos en el Código General del Proceso; y **EL USUARIO** expresamente renuncia a ser constituido en mora.

VIGÉSIMA SEXTA.- DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: **EL USUARIO** tiene derecho de presentar peticiones, quejas y recursos ante **EL PROVEEDOR**, en forma verbal o escrita, a través de sus Centros de Atención al Cliente, oficinas virtuales, línea gratuita y mediante cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por **EL PROVEEDOR** conforme a la regulación vigente. Por su parte, **EL PROVEEDOR** tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten sus usuarios. La presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice otra persona para que presente una PQR. Las PQR serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TÉRMINO PARA RESPONDER PQR: Para responder las peticiones, las quejas y los recursos **EL PROVEEDOR** contará con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al

usuario conforme lo establece el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009. Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte de **EL PROVEEDOR**, reconocerá de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que **EL PROVEEDOR** demuestre que el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, **EL PROVEEDOR**, de oficio, materializará los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que **EL PROVEEDOR** incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR: Las PQR podrán presentarse en forma verbal o escrita: **a)** Cuando las PQR sean presentadas de manera verbal, bastará con que el usuario informe a **EL PROVEEDOR** el nombre completo del peticionario, y el motivo de su solicitud. **EL PROVEEDOR** podrá responder de la misma manera, debiendo entregar al peticionario una constancia de presentación de su petición; **b)** Cuando sean presentadas por escrito, deben contener por lo menos: **1)** el nombre de la empresa a la que se dirige, **2)** el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario y, **3)** los hechos en que fundamenta sus solicitud. Los medios de recepción de quejas están descritos en el Anexo Técnico de este contrato.

En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de seis (6) meses de haber sido expedidas por **EL PROVEEDOR**.

FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DEL PROVEEDOR: La notificación de las decisiones tomadas por **EL PROVEEDOR** dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por **EL PROVEEDOR** a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario: **a)** Las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQR presentadas a través de los Centros de Atención al Cliente. Podrán efectuarse en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente dispuestos por **EL PROVEEDOR**, sin perjuicio de la obligación que tiene **EL PROVEEDOR** de citar al

usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por este al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a cualquiera de las oficinas mencionadas y se efectúe la debida notificación. **b)** En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal, **EL PROVEEDOR** dará respuesta por escrito, y efectuará la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en el Centro de Atención al Cliente más cercano a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto. **c)** En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome **EL PROVEEDOR** respecto de una PQR presentada por el usuario, se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de **EL PROVEEDOR**, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar I) Los derechos de los usuarios, II) La exigibilidad de las decisiones notificadas y III) Su prueba.

SEGUIMIENTO DE PQR: El usuario que haya presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las mismas, mediante los puntos de atención al usuario establecidos para el efecto por parte de **EL PROVEEDOR**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Forman parte integral de este contrato: **a).** La constancia de entrega formal del servicio. **b).** El (los) Anexo(s) Técnico(s). **c).** La correspondencia que se crucen las partes. **d).** Las demás actas que se suscriban con la ejecución del objeto del contrato. **e).** En general los documentos propios de la naturaleza del presente contrato y los que se vayan produciendo durante su ejecución, los cuales, en su momento, se anexarán a este contrato y formarán parte integral de él.

VIGÉSIMA OCTAVA.- AUTORIZACION PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En cumplimiento de la normatividad prevista para la protección de datos personales vigente en el territorio nacional, Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las normas que la modifiquen o adicionen, **EL USUARIO** y su Representante han sido informados que: **1)** **EL PROVEEDOR** actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales recolectados en virtud de la presente relación contractual de los cuales **EL USUARIO** y/o su Representante sean titulares. **2)**

Los datos personales de **EL USUARIO** y/o su Representante son recaudados para la suscripción del presente convenio y todas las actividades relacionadas con la ejecución del mismo. **3)** Sobre la finalidad y el tratamiento al que será sometida la información suministrada por **EL USUARIO** y/o su Representante, la cual consiste en recolectar, almacenar, usar, verificar, circular, entregar, publicar, registrar, administrar, confirmar, verificar, referenciar, suprimir y actualizar la información de carácter personal suministrada o que recolecte **EL PROVEEDOR** en virtud y desarrollo de la relación contractual. **4)** Es de carácter facultativo responder preguntas o suministrar información que verse sobre Datos Sensibles o sobre menores de edad. **5)** **EL USUARIO** y/o su Representantes tienen el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, y demás derechos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes. **6)** Los canales o procedimientos dispuestos por **EL PROVEEDOR** para ejercer tales derechos y sus responsables, así como las finalidades generales y políticas para el tratamiento de la información por suministrada por **EL USUARIO** y/o su Representantes, están contenidas en el **MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** publicado en la página web www.iptechnologies.co sobre el cual **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado oportunamente en la referida página web. **7)** Cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales, puede ser solicitada en la Calle 127 No 7ª-47 oficina 201 en la ciudad de Bogotá D.C, o al teléfono (1) 7460160. **8)** **EL PROVEEDOR** garantiza la confidencialidad de la información suministrada, salvo requerimiento de autoridad Judicial o Administrativa, o en el evento de requerirse para asumir su defensa en proceso judicial, extrajudicial o administrativo. En consecuencia, teniendo en cuenta lo anterior, **EL USUARIO** y su Representante autorizan de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **EL PROVEEDOR** para tratar los datos personales recolectados de los cuales son titulares.

1. ESPECIFICACIONES Y NORMAS TÉCNICAS

Las partes que suscriben el contrato objeto de este Anexo de Servicio se comprometen a cumplir en desarrollo del mismo, con los reglamentos establecidos en los planes, normas, definiciones y estándares del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia que sean aplicables.

2. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

Aprovisionamiento

Es el tiempo requerido por IP TECHNOLOGIES para entregar el servicio en funcionamiento, para lo cual se consideran las siguientes etapas:

2.1 Factibilidad

La factibilidad está sujeta a los sitios de cobertura de prestación del Servicio y a que el CLIENTE cuente con las condiciones técnicas requeridas para la instalación y correcta operación del servicio.

2.2. Instalación

A partir de la firma del contrato de prestación de servicios entre las partes, se da inicio al proceso de instalación el cual tomará 5 (cinco) días calendario.

Cualquier situación que afecte el tiempo de instalación deberá ser informado a la otra parte, y el tiempo considerado para la instalación se suspenderá hasta tanto se subsane la situación.

Una vez finalizado el proceso de instalación y pruebas del servicio, se formalizará al cliente la entrega del servicio por IP TECHNOLOGIES, la cual incluye el protocolo de pruebas realizadas. El cliente cuenta con cinco (5) días calendario para manifestar sus observaciones sobre el servicio, periodo que se considera como tiempo de estabilización del servicio. Si vencido este plazo, el CLIENTE no manifiesta ninguna observación, se considera recibido e inicia el ciclo de facturación.

2.3 Pruebas de Entrega

Para la entrega del servicio se realizarán las siguientes pruebas:

- Pruebas de conectividad y navegación a páginas nacionales e internacionales, verificación de tiempos de respuesta y carga y descarga de archivos.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

- Servicio de Banda Ancha: Es la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir, de manera combinada, la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica. Para efectos de esta definición debe tenerse en cuenta que una

conexión será considerada como de banda ancha cuando las velocidades efectivas de acceso cumplan con los valores mínimos señalados en la regulación.

- Es un canal asimétrico
- Capacidad mínima de 20 Mbps
- Capacidad a suministrar 20, 30, 50 y 100 Mbps
- La plataforma tecnológica es Gpon: FTTH
- Medio de acceso: Fibra óptica
- Incluye zona Wifi con las siguientes características:

El área de cobertura será de hasta de 30 metros* y la distancia efectiva de comunicación está sujeta a objetos que puedan distorsionar la señal como paredes falsas, estantes, etc., con un máximo de 10 dispositivos conectados simultáneamente.

- El servicio no se comercializa para ISP.

4. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

4.1 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo de la Red de Transporte y de core está directamente a cargo de IP TECHNOLOGIES, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de red.

IP TECHNOLOGIES podrá interrumpir el servicio para efectos de realizar actividades de mantenimiento preventivo sin previo aviso al CLIENTE. Sin embargo para estas actividades IP TECHNOLOGIES podrá notificar por el medio de comunicación disponible por el CLIENTE, cuando lo considere necesario.

En la notificación se incluye la siguiente información:

- ✚ Fecha y hora de realización de la actividad
- ✚ Descripción de cada uno de los servicios afectados
- ✚ Tiempo de afectación
- ✚ Trabajos a realizar
- ✚ Motivo de los trabajos
- ✚ Plan de contingencia
- ✚ Sitio de los trabajos
- ✚ Contactos técnicos
- ✚ Nivel de escalamiento

4.2 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el CLIENTE. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

El tiempo de reparación se contará a partir del reporte realizado a la mesa de servicio y será hasta 72 horas.

El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deba realizarse en virtud de daños o pérdidas causados por el CLIENTE, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por el CLIENTE será asumido por éste. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios sólo podrán ser realizados por IP TECHNOLOGIES o por un tercero designado por éste.

En caso de caídas masivas por afectación de Back Bone del proveedor de servicios de IP TECHNOLOGIES, se invocará el plan de continuidad de servicio basado en una redundancia en el canal principal, el responsable de la activación del plan será el Gerente de Operaciones de la mano del equipo de solución de problemas.

Las caídas de servicio deberán ser reportadas por el CLIENTE a la mesa de servicios de IP TECHNOLOGIES a través de los canales dispuestos en el numeral 5 de este documento.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Como parte del servicio de conectividad, IP TECHNOLOGIES cuenta con un centro de servicio al cliente a nivel nacional denominado *Mesa de Servicios*, cuyos canales de contacto son:

5.1 Canales Telefónicos

Línea telefónica Soporte: [+57-1] 7455476

Correo Electrónico: soporte@iptechnologies.co

Línea Whatsapp.  3015059691

Horario del servicio: 7x24x365

Horario del soporte a requerimientos: lunes a sábado de 8 am a 6pm

5.2 Gestión de Incidentes, Problemas y requerimientos.

Definiciones:








Incidente: interrupción no planificada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio, o un evento que aún no ha tenido impacto en el servicio para el cliente.

Problemas: Se consideran la causa raíz de uno o más incidentes.

Requerimiento: Cualquier solicitud que no implica afectación del servicio.

Al recibir un requerimiento o reporte de falla por parte del cliente, la Mesa de servicios de IP Technologies deberá registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecida.

Para un reporte de falla a la Mesa de servicios de IPTECHNOLOGIES, el cliente suministrará información básica en el momento de realizar la llamada, la cual incluye pero no se debe limitar a:

-  Nombre del Cliente
-  Nombre del Contacto y número telefónico
-  Tipo de servicio
-  Descripción del problema
-  Identificación completa del canal a reportar (dirección origen y destino, código de servicio – CUS)
-  Pruebas de primer Nivel por parte del NOC del cliente.
-  En caso de ser una afectación de más de un servicio sobre el mismo sector o región se considerará caída masiva y se hará omisión al punto anterior y se indicará la región, la ciudad o poblado de los sitios afectados.

5.3 Atención de incidentes y problemas

Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo estimado para la atención del mismo será máximo de 8 (ocho) horas y de solución 72 (setenta y dos) horas.

El cumplimiento de estos tiempos de atención está sujeto a:

- ✚ Permiso de acceso a los equipos del servicio y/o cualquier parte del enlace digital por parte de **CLIENTE** a IPTECHNOLOGIES, con el propósito de rectificar cualquier problema.
- ✚ Desplazamiento del personal de IPTECHNOLOGIES al lugar de la falla, cuando las condiciones de transporte comercial así lo requieran.
- ✚ Paradas de reloj por condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, sin limitar, vandalismo, robo, orden público, desastre natural y otros.

5.4 Felicitaciones, Quejas y Reclamos

Los clientes pueden enviar felicitaciones, quejas y reclamos utilizando los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico: servicioalcliente@iptechnologies.co
- Página Web: <http://www.iptechnologies.co/index.php/clientes/pqr>
- Físicamente a la dirección principal: Calle 127 # 7ª-47 oficina 201.

Las quejas y reclamos que se reciben a través de estos canales, son gestionadas por las áreas encargadas y en un término de máximo 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la PQR y conforme las disposiciones establecidas las Condiciones de Prestación del Servicio.

1. ESPECIFICACIONES Y NORMAS TÉCNICAS

Las partes que suscriben el contrato objeto de este Anexo de Servicio se comprometen a cumplir en desarrollo del mismo, con los reglamentos establecidos en los planes, normas, definiciones y estándares del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia que sean aplicables.

2. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

Aprovisionamiento

Es el tiempo requerido por IP TECHNOLOGIES para entregar el servicio en funcionamiento, para lo cual se consideran las siguientes etapas:

2.1.1 Factibilidad

La factibilidad está sujeta a los sitios de cobertura de prestación del Servicio y a que el CLIENTE cuente con las condiciones técnicas requeridas para la instalación y correcta operación del servicio.

2.1.2 Instalación

A partir de la firma del contrato de prestación de servicios entre las partes, se da inicio al proceso de instalación el cual tomará 5 (cinco) días calendario.

Cualquier situación que afecte el tiempo de instalación deberá ser informado a la otra parte, y el tiempo considerado para la instalación se suspenderá hasta tanto se subsane la situación.

Una vez finalizado el proceso de instalación y pruebas del servicio, se formalizará al cliente la entrega del servicio por IP TECHNOLOGIES, la cual incluye el protocolo de pruebas realizadas. El cliente cuenta con cinco (5) días calendario para manifestar sus observaciones sobre el servicio, periodo que se considera como tiempo de estabilización del servicio. Si vencido este plazo, el CLIENTE no manifiesta ninguna observación, se considera recibido e inicia el ciclo de facturación.

2.1.3 Pruebas de Entrega

Para la entrega del servicio se realizarán las siguientes pruebas:

- ✚ Pruebas de conectividad y navegación a páginas nacionales e internacionales, verificación de tiempos de respuesta y carga y descarga de archivos.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

- Servicio de Banda Ancha: Es la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir, de manera combinada, la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica. Para efectos de esta definición debe tenerse en cuenta que una conexión será considerada como de banda ancha cuando las velocidades efectivas de acceso cumplan con los valores mínimos señalados en la regulación.
- Es un canal asimétrico
- Capacidad mínima de 20 Mbps
- Capacidad a suministrar 20, 30, 50 y 100 Mbps
- La plataforma tecnológica es Gpon: FTTH
- Medio de acceso: Fibra óptica
- Incluye zona Wifi con las siguientes características:

El área de cobertura será de hasta de 30 metros* y la distancia efectiva de comunicación está sujeta a objetos que puedan distorsionar la señal como paredes falsas, estantes, etc., con un máximo de 10 dispositivos conectados simultáneamente.

- El servicio no se comercializa para ISP.

4. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

4.1 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo de la Red de Transporte y de core está directamente a cargo de IP TECHNOLOGIES, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de red.

IP TECHNOLOGIES podrá interrumpir el servicio para efectos de realizar actividades de mantenimiento preventivo sin previo aviso al CLIENTE. Sin embargo para estas actividades IP TECHNOLOGIES podrá notificar por el medio de comunicación disponible por el CLIENTE, cuando lo considere necesario.

En la notificación se incluye la siguiente información:

- ✚ Fecha y hora de realización de la actividad
- ✚ Descripción de cada uno de los servicios afectados
- ✚ Tiempo de afectación
- ✚ Trabajos a realizar
- ✚ Motivo de los trabajos
- ✚ Plan de contingencia
- ✚ Sitio de los trabajos
- ✚ Contactos técnicos
- ✚ Nivel de escalamiento

4.2 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el CLIENTE. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

El tiempo de reparación se contará a partir del reporte realizado a la mesa de servicio y será hasta 72 horas. El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deba realizarse en virtud de daños o pérdidas causados por el CLIENTE, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por el CLIENTE será asumido por éste. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios sólo podrán ser realizados por IP TECHNOLOGIES o por un tercero designado por éste.

En caso de caídas masivas por afectación de Back Bone del proveedor de servicios de IP TECHNOLOGIES, se invocará el plan de continuidad de servicio basado en una redundancia en el canal principal, el responsable de la activación del plan será el Gerente de Operaciones de la mano del equipo de solución de problemas.

Las caídas de servicio deberán ser reportadas por el CLIENTE a la mesa de servicios de IP TECHNOLOGIES a través de los canales dispuestos en el numeral 5 de este documento.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Como parte del servicio de conectividad, IP TECHNOLOGIES cuenta con un centro de servicio al cliente a nivel nacional denominado *Mesa de Servicios*, cuyos canales de contacto son:

5.1 Canales Telefónicos

Línea telefónica Soporte: [+57-1] 7455476

Correo Electrónico: sopORTE@ipTechnologies.co

Línea Whatsapp_  3015059691

Horario del servicio: 7x24x365

Horario del soporte a requerimientos: lunes a sábado de 8 am a 6pm

5.2 Gestión de Incidentes, Problemas y requerimientos.

Definiciones:

Incidente: interrupción no planificada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio, o un evento que aún no ha tenido impacto en el servicio para el cliente.

Problemas: Se consideran la causa raíz de uno o más incidentes.

Requerimiento: Cualquier solicitud que no implica afectación del servicio.

Al recibir un requerimiento o reporte de falla por parte del cliente, la Mesa de servicios de IP Technologies deberá registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecida.

Para un reporte de falla a la Mesa de servicios de IPTECHNOLOGIES, el cliente suministrará información básica en el momento de realizar la llamada, la cual incluye pero no se debe limitar a:

- ✦ Nombre del Cliente
- ✦ Nombre del Contacto y número telefónico
- ✦ Tipo de servicio
- ✦ Descripción del problema
- ✦ Identificación completa del canal a reportar (dirección origen y destino, código de servicio – CUS)
- ✦ Pruebas de primer Nivel por parte del NOC del cliente.
- ✦ En caso de ser una afectación de más de un servicio sobre el mismo sector o región se considerará caída masiva y se hará omisión al punto anterior y se indicará la región, la ciudad o poblado de los sitios afectados.

5.3 Atención de incidentes y problemas

Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo estimado para la atención del mismo será máximo de 8 (ocho) horas y de solución 72 (setenta y dos) horas.

El cumplimiento de estos tiempos de atención está sujeto a:

- ✦ Permiso de acceso a los equipos del servicio y/o cualquier parte del enlace digital por parte de **CLIENTE** a IPTECHNOLOGIES, con el propósito de rectificar cualquier problema.
- ✦ Desplazamiento del personal de IPTECHNOLOGIES al lugar de la falla, cuando las condiciones de transporte comercial así lo requieran.
- ✦ Paradas de reloj por condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, sin limitar, vandalismo, robo, orden público, desastre natural y otros.

5.4 Felicitaciones, Quejas y Reclamos

Los clientes pueden enviar felicitaciones, quejas y reclamos utilizando los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico: servicioalcliente@ipTechnologies.co

- Página Web: <http://www.ipttechnologies.co/index.php/clientes/pqr>
- Físicamente a la dirección principal: Calle 127 # 7^a-47 oficina 201.

Las quejas y reclamos que se reciben a través de estos canales, son gestionadas por las áreas encargadas y en un término de máximo 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la PQR y conforme las disposiciones establecidas el documento de Condiciones Generales del Servicio.