

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

Entre LAS EMPRESAS y EL CLIENTE se ha celebrado un contrato de prestación de servicios, el cual se regulará por las siguientes cláusulas.

PRIMERA. Partes. Son partes del presente contrato UNE y el suscriptor y/o usuario.

SEGUNDA. Objeto del contrato. El objeto de este contrato consiste en establecer las condiciones para la prestación del servicio de acceso a Internet Móvil por parte de LAS EMPRESAS, que se hallaren vigentes al momento de la celebración del contrato.

TERCERA. Provisión de Servicios. El plazo máximo para la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del contrato. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan las partes, en cuyo caso la aceptación expresa del suscriptor deberá constar en documento separado del contrato.

CUARTA. Cesión. El servicio de acceso a Internet Móvil tendrá un carácter personal e intransferible.

En consecuencia, EL CLIENTE no podrá ceder o revender el servicio a terceros sin autorización previa y escrita de LAS EMPRESAS.

QUINTA. Terminación. El presente contrato terminará: 1) Por vencimiento de plazo contractual cuando EL CLIENTE informe a LAS EMPRESAS con una antelación no inferior a treinta (30) días su intención de no prorrogarlo. EL CLIENTE deberá estar al día en sus obligaciones para con LAS EMPRESAS para hacer efectiva la desconexión del servicio y deberá llevar a cabo el proceso que, para tal efecto, se le indicará oportunamente. 2) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito, que impidan la prestación del servicio. 3) Por incumplimiento de las obligaciones de las partes. 4) Por decisión de una cualquiera de las partes cuando, hallándose vigente una prórroga, ejerza la opción de terminación unilateral sin derecho a indemnización. Si antes del vencimiento de su respectiva vigencia EL CLIENTE, sin mediar justa causa, diere por terminada unilateralmente la relación contractual, deberá cancelar a LAS EMPRESAS el valor equivalente a la multa que se exprese en el anexo.

SEXTA. Factura. Los consumos por concepto de servicio de acceso a Internet Móvil y demás servicios asociados a éste, se enviarán en una factura, la cual se remitirá a la dirección informada por EL CLIENTE en el momento de la suscripción del servicio.

SEPTIMA: Cambio de plan. EL CLIENTE podrá hacer cambio del plan hacia cualquiera otro ofrecido acorde con las políticas comerciales definidas por LAS EMPRESAS, siempre y cuando esté al día en el pago del plan que hubiere escogido con anterioridad. Se cobrará multa en los casos que el cliente realice un cambio de plan, de plan ilimitado a cualquier otro plan o de los planes cargo fijo a demanda). En los únicos caso que no se cobra es en el cambio de plan 8 días a 15 días o viceversa o de un plan por demanda a planes cargo fijo. El cliente puede solicitar cambio de plan en cualquier momento, sin embargo el cambio de plan se aplica a partir del 01 del mes siguiente a la fecha de realizada la solicitud.

OCTAVA: Uso del login y contraseña. EL CLIENTE deberá hacer un buen uso de su login y contraseña, pues ambos son personales e intransferibles y por tanto, no podrá darlos a conocer a terceras personas y asumirá integralmente la responsabilidad por los perjuicios que se llegará a ocasionar con ocasión del uso de éstos por parte de terceros. El login podrá tener como caracteres especiales solo el punto (.), el guión medio (-) y underline (_). La contraseña no debe tener ningún otro carácter especial.

NOVENA: Suspensión de cuenta. Suspensión por solicitud del cliente: Máximo una vez al año, por un período máximo de 60 días consecutivos.

Durante el tiempo de suspensión NO se efectuará cobro del cargo básico. En caso de financiación se continúa facturando dicha financiación. Los clientes de planes Cargo Fijo (con permanencia mínima) se les prorrogará el período de permanencia por el mismo tiempo de suspensión. Si el cliente no solicita la reactivación antes de 60 días, será reactivado automáticamente y se comenzarán a facturar los cargos básicos. El usuario debe estar al día en pagos y no presentar suspensiones por robo, cartera o fraude. Se cobra proporcional el cargo básico a partir del día 61 de suspensión en un término de un año de servicio.

DECIMA: Requisitos técnicos. Para efectos de la prestación del servicio aquí previsto, EL CLIENTE deberá poseer los equipos, los programas o los soportes lógicos y los medios de comunicación necesarios para el funcionamiento adecuado del servicio los cuales, a su vez, deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por LAS EMPRESAS.

DECIMA PRIMERA. Venta. EL CLIENTE NO PODRÁ comercializar a favor de terceros el servicio de acceso a Internet provisto por LAS EMPRESAS.

DECIMA SEGUNDA. Obligaciones de LAS EMPRESAS. 1) Realizar todos los esfuerzos necesarios para brindar a EL CLIENTE un servicio de acceso a Internet técnicamente satisfactorio. La velocidad del servicio de Internet Móvil está sujeta a la cobertura de la red 3.5G. En zonas sin cobertura 3.5G, el módem se conectará a la red GPRS o Edge. Por lo tanto no se garantiza cobertura ni velocidad de acceso. Por tratarse de una obligación de medio y no de resultado, LAS EMPRESAS no garantizarán la continuidad del servicio ni será responsable por los perjuicios que se causen con ocasión de la interrupción del mismo. Sin perjuicio de lo anterior, éstas serán responsables de las fallas que le sean imputables. 2) Medir los consumos equivalentes al tiempo de conexión a la red con los procedimientos tecnológicos apropiados. 3) Tramitar y responder las quejas peticiones y reclamaciones presentadas por EL CLIENTE.

DECIMA TERCERA. Obligaciones y Deberes de EL CLIENTE: A) Obligaciones. 1) No dar al servicio de acceso a la Internet un uso inadecuado o contrario a los normas legales, el orden público o las buenas costumbres y en especial, acatar las normas establecidas en la ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, teniendo en cuenta que su incumplimiento le acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas que a bien tuviere imponerle la autoridad competente. En la medida, deberán abstenerse de: Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad: material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad: vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. LAS EMPRESAS, durante la vigencia del contrato, podrán verificar el cumplimiento de esta obligación y, en caso de incumplimiento, podrán retirar del servidor aquella información que estimen pertinente y/o suspender la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, LAS EMPRESAS no serán responsables ante EL CLIENTE o terceros por el contenido de la información recibida a través del servicio de acceso a Internet. 2) Atender las instrucciones de LAS EMPRESAS para el uso adecuado del servicio. 3) Pagar oportunamente los valores causados por la prestación del servicio. 4) Informar a LAS EMPRESAS cualquier irregularidad que se presente en la prestación del servicio. 5) Informar a LAS EMPRESAS los cambios de dirección del domicilio. B) Deberes: 1) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 2) Abstenerse de usar redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 3) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

DECIMA CUARTA. Derechos del suscriptor o usuario. Son derechos de los suscriptores o usuarios los siguientes:

1. Obtener de UNE la facturación correcta de sus consumos, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

2. Los demás derechos contenidos en las normas que establecen el régimen de protección de los usuarios, tales como la Resolución 1732 de 2007 y las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio.

DECIMA QUINTA. Derechos de UNE.

1. Recibir el pago oportuno de las facturas generadas por los servicios prestados.
2. Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.

DECIMA SEXTA. Uso del servicio. Para el adecuado uso del servicio: 1) EL CLIENTE acepta acatar y respetar las políticas de seguridad impartidas por LAS EMPRESAS. Parágrafo: Aunque LAS EMPRESAS incluyan en algunos planes para el acceso a la Internet la funcionalidad de Firewall, tratándose del acceso provisto por la red de Alta Velocidad, éstas no asumen ninguna responsabilidad por pérdida de información o posibles daños a la información de EL CLIENTE, cualquiera sea la causa, incluidos virus provenientes de la Internet o de terceros. La responsabilidad de LAS EMPRESAS tampoco se extiende a las interrupciones, errores, virus o contenidos dañinos que no provengan de su comportamiento. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE realizar chequeos anti-virus, asegurar el contenido de los sitios alojados contra hackers y otros terceros. 2) En los planes cargo, si el cliente no se consume todo el tiempo que tiene incluido en el plan, este tiempo quedará como saldo para utilizar el mes siguiente. El cliente podrá acumular hasta máximo 30 días o su equivalente o en horas. Por lo tanto se tendrá como tiempo máximo en saldo 30 días o su equivalente en horas, si el cliente no hace uso del servicio o hace uso de tiempo parcial, al mes siguiente solo se le recargará el tiempo que acumule en total 30 días o su equivalente en horas; Sin embargo si se realizará el cobro del cargo fijo. 3) En un plan cargo fijo o por demanda, si el cliente solicita retiro del servicio y aun tiene tiempo en saldo, deberá consumir el tiempo antes de solicitar el retiro, en caso contrario no se hace devolución de dinero. 4) el cliente que adquiera planes por días, tendrá la posibilidad de cambiar un día por 3 horas a través del portal. 5) Para todos los planes, excepto el plan ilimitado, el cliente podrá elegir el tiempo que desea hacer uso del servicio. El uso del tiempo es de manera discontinua. 6) El uso del servicio se activa en la misma unidad de medida, según el plan adquirido, por día o por horas. 7) Una vez el cliente habilite los días u horas a utilizar estos se descuentan inmediatamente del saldo que tenga, así no se haga uso de ellos. 8) Los planes cargo fijo de 8 y 15 días, son planes controlados, por lo tanto si el cliente se consume todo el tiempo en el mes, debe hacer uso de **de las recargas.** **DECIMA SEPTIMA: Soporte.** Los módem 3.5G de UNE solo sirven para el servicio de datos de UNE. Solo se prestará soporte para los módem entregados por UNE. No se prestará soporte si el usuario decide usar el servicio de Internet Móvil UNE en un celular o en un dispositivo diferente al módem entregado por UNE. No se brinda soporte técnico en sitio.

DECIMA OCTAVA. Modificaciones al servicio. LAS EMPRESAS podrán en cualquier momento, de acuerdo con su criterio técnico y comercial modificar los equipos o cualquier elemento relacionado con la prestación del servicio. Cualquier modificación, adición o reemplazo será llevado a cabo bajo la responsabilidad y costo de LAS EMPRESAS, quien procurará no perjudicar el desempeño general o las operaciones del servicio.

DECIMA NOVENA. Derecho a presentar PQR y recursos. Para responder las PQR, UNE cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su presentación, Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesario y previa motivación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido el término antes indicado, UNE reconocerá de pleno derecho al suscriptor y/o usuarios los efectos del del silencio administrativo positivo,. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la autoridad de inspección, vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos, adjuntando los soportes del caso.

VIGESIMA. Reporte a bancos de datos. Autorizo de manera permanente e irrevocable a EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P a sus filiales o a quien haga sus veces, para consultar mi comportamiento crediticio producto de toda clase de operaciones que efectúe o haya efectuado con entidades de los diferentes sectores, para reportar, solicitar información y divulgar y suministrar a las centrales de datos o de riesgos el registro positivo o negativo respecto de la forma como cumpla mis obligaciones de pago. El reporte a las centrales de riesgo se realizará en los términos que indica La Constitución, la Ley 1266 de 2008 o las normas que modifiquen o regulen la materia".

El reporte a las centrales de riesgos será previamente informado por UNE al suscriptor o usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizará con una antelación de por lo menos veinte (20) días a la fecha en que se produzca el reporte, pero en todo caso no antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor ó usuario.

VIGESIMA PRIMERA. Interés moratorio. UNE cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

VIGESIMA SEGUNDA. Renuncia al requerimiento para constituir en mora. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

VIGESIMA TERCERA. Mérito ejecutivo de las facturas. Las facturas firmadas por el representante legal de UNE prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente.

VIGESIMA CUARTA.. Garantía: El módem tendrá una garantía de un año a partir de la fecha de entrega por fallas de fabricación, no aplica por uso inadecuado o robo.

VIGESIMA QUINTA. Servicios adicionales: El servicio de Internet móvil no incluye servicios adicionales.

VIGESIMA SEXTA. Vigencias: 1) Vigencia de recargas: Las recargas en horas o días, tienen una vigencia de 30 días, después de los cuales se inhabilita el saldo y se hace necesario recargar para habilitarlo de nuevo. Si no se realiza una recarga 30 días después del vencimiento del saldo, este se pierde. 2) Vigencias de Usos: El tiempo empieza a contar a partir del momento que se habilite el uso de días u horas.

VIGESIMA SEPTIMA. Permanencia: Los planes cargo fijo tienen una permanencia de un año. Los planes por demanda no tendrán permanencia.