

COLOMBIATEL TELECOMUNICACIONES S.A.S
TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO
NIT. 900536302-5

Son suscriptores del presente contrato de Servicio de Internet, en lo sucesivo **EL SERVICIO**, por una parte, **COLOMBIATEL TELECOMUNICACIONES SAS.**, con número de Nit. 900536302-5, con domicilio en la ciudad de Cali Valle, y que de ahora en adelante se denominará **EL PROVEEDOR** y por la otra parte, quien solicite **EL SERVICIO** que de ahora en adelante se denominará **EL CLIENTE**.

Los siguientes términos y condiciones rigen el uso y también **EL SERVICIO** que brinda **EL PROVEEDOR**.

Este Servicio se presta únicamente a personas mayores de 18 años.

Colombiatel Telecomunicaciones dispone para usted nuestros servicios de Internet fijo hogar, internet empresarial e internet dedicado. Enseguida encontrara información importante sobre el manejo y buen uso de los mismos.

Es preciso informar **AL CLIENTE** que estos términos y condiciones podrán ser actualizados en cualquier momento sin previa notificación, las mismas aplican si usted es usuario de alguno de estos servicios por lo tanto deberá tener pleno cuidado sobre toda información publicada en nuestra página.

I) EL SERVICIO Y LOS EQUIPOS

En nuestra página web www.colombiatel.co, la cual se pone a su disposición se expone **EL SERVICIO** denominado "internet hogar" de **COLOMBIATEL TELECOMUNICACIONES SAS** y las condiciones de uso podrán ser actualizadas en cualquier momento sin previa notificación. **EL PROVEEDOR** se obliga a suministrar **EL SERVICIO** solicitado por **EL CLIENTE** al plasmado en el contrato y como contraprestación **EL CLIENTE** se obliga a pagar mensualmente su cuenta en las fechas estipuladas de pago, previamente suministradas por la compañía y mantenerla al día basado en la tarifa elegida, caso contrario se podrá ver afectado con la pérdida de beneficios inherentes a su plan y/o la suspensión temporal o definitiva del servicio de manera unilateral, el reporte a las distintas centrales de riesgo y/o la aplicación de las cláusulas de permanencia si a ellas hubiera caso. El uso de **EL SERVICIO** implica la aceptación de los términos y condiciones aquí plasmadas. El suministro de **EL SERVICIO** está sujeto a disponibilidad de cobertura según el área donde **EL CLIENTE** lo solicite, para ello **EL PROVEEDOR** suministrará el Equipo Local del Cliente necesario en calidad de comodato (entiéndase antena, enrutador, onu, ont, punto de acceso, según sea el caso), quedando claro que tanto éste como los materiales

necesarios para el suministro de **EL SERVICIO** son propiedad de **EL PROVEEDOR**, a no ser que haya adquirido en calidad de compra alguno de estos en cuyo caso deberá portar la factura de compra o documento que así lo acredite.

II) PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Es política de **EL PROVEEDOR** respetar la privacidad de **EL CLIENTE**, por lo cual sus datos e información suministrada son de carácter confidencial, así como también será confidencial la información generada por motivo de las comunicaciones vía Internet. La información y datos de que trata este punto sólo podrán ser proveídos de conformidad con las Leyes y la Constitución Política Colombiana a requerimiento del Ministerio Público o a la autoridad Judicial mediante resolución motivada, guardando completa reserva sobre los asuntos ajenos al propósito de la misma y a los datos solicitados.

III) CONDUCTA DEL CLIENTE

A. Como condición a su uso de **EL SERVICIO**, **EL CLIENTE** garantiza a **EL PROVEEDOR** que no utilizará de manera indebida **EL SERVICIO** y será destinado solamente para fines lícitos que no transgredan los presentes términos y condiciones, la Constitución y las Leyes del Estado Colombiano. **B. EL SERVICIO** prestado a personas naturales será únicamente para uso personal, por lo que no podrá hacer explotación comercial, compartir de manera no autorizada y demás del mismo sin la autorización debida de **EL PROVEEDOR**, **dichas prácticas podrán ser consideradas como conexiones fraudulentas y/o piratería las cuales son castigadas penalmente por la Ley.** **C. EL CLIENTE** recibirá constante e ininterrumpidamente el ancho de banda pautado en este contrato. De poseer más de un (1) equipo conectado al sistema por medio de cables o de manera inalámbrica, dicho ancho de banda se reparte entre dichos dispositivos por ello las pruebas de velocidad se deben realizar con un (1) solo equipo conectado al servicio y de manera física (cableado); asimismo, el equipo debe cumplir con ciertas características técnicas (Tabla 1), de otra manera no serán efectivas las pruebas realizadas ni aceptadas como queja por parte de **EL CLIENTE**. **D. EL CLIENTE**, se compromete a instalar un sistema de protección (polo a tierra, estabilizador, UPS, cortapicos, etc.) para los equipos que instalará **EL PROVEEDOR**, en su residencia con la finalidad de proporcionarle **EL SERVICIO** de Internet. Si llegasen a sufrir algún daño los equipos y **EL CLIENTE** no hubiese cumplido con lo antes descrito, el mismo deberá cubrir los gastos de reparación o cambio del equipo, propiedad de **EL PROVEEDOR**. **E.** La conexión múltiple de equipos a la red wifi afectara directamente el ancho de banda de la señal, la cual se vera reflejada en velocidad y experiencia de navegación. **F.** En la actualidad casi la totalidad de los usuarios de internet cuentan con redes Wifi las cuales

usan las mismas bandas de frecuencia inalámbrica. Se puede dar el caso que en una misma zona los dispositivos utilicen el mismo canal de transmisión, situación que puede interferir el rendimiento de la red inalámbrica y así afectar la velocidad de navegación. **G.** La cantidad de equipos, aplicaciones y servicios simultáneos que el usuario conecte a su red podrá exceder lo recomendado para su plan, esto afectaría directamente su experiencia de navegación.

Hardware mínimo sugerido por EL PROVEEDOR para hacer las mediciones

Plan	Procesador	RAM	Tarjeta de red
Hasta 100 Mbps	I3 o equivalente	4Gbps	100 Mbps
100 – 300 Mbps	I5 o equivalente	8Gbps	1Gbps
300 – 700 Mbps	I7 o equivalente	8Gbps	1Gbps
700 en adelante	I9 o equivalente	8Gbps	1Gbps

Tabla 1

IV) DERECHOS DE EL CLIENTE

A. Recibir **EL SERVICIO** de manera adecuada según lo establecido en el presente contrato, siempre y cuando el período de indisponibilidad no sea atribuible a casos fortuitos y/o atribuible a terceros (accidentes vehiculares, electricidad, incendios, vandalismo, etc.) o por causa de **EL CLIENTE** (desconexión, corte de cables o daño en los equipos), igualmente tiene derecho a recibir no menos del 50% de la velocidad contratada de **EL SERVICIO**, en horarios donde la red se encuentra saturada. **B.** Recibir oportunamente las comunicaciones sobre interrupciones programadas de **EL SERVICIO**. **C.** Realizar los reclamos relacionados con **EL SERVICIO** y su facturación correspondiente cuando lo considere oportuno en las sucursales de **EL PROVEEDOR**, o cualquiera de los canales que hemos establecido para ustedes en la Sección de servicio al cliente – contáctenos de nuestra página web o directamente desde el chat en línea de esta. **D.** DERECHOS DE PETICION, PQRS y RECURSOS, El cliente tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario. Contamos con un término de quince (15) días hábiles

a partir del día siguiente de la fecha de presentación del PQR. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación con el Cliente. Colombiatel no podrá suspender el servicio si existen PQRs pendientes de respuesta, 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. Lo anterior significa que, si el usuario tiene alguna inconformidad con la facturación, éste deberá pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de su reclamación, de manera que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios; no obstante, si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, éste

deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.

El Cliente cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación. Se informa que, de acuerdo con la normativa vigente, usted tiene el pleno derecho de interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación en caso de que considere que la respuesta proporcionada no resuelve de manera satisfactoria su inquietud. Los recursos de apelación y reposición son mecanismos legales que le permiten cuestionar o impugnar la decisión inicial, garantizando así un proceso transparente y justo.

V) DERECHOS DE EL PROVEEDOR

A. EL PROVEEDOR se reserva el derecho de contactar a **EL CLIENTE** personalmente, por medio de correo electrónico, llamadas telefónicas, SMS, publicación de avisos en medios televisivos, prensa radial y escrita, terceros, redes sociales y del sitio, app y demás medios existentes. **B.** Realizar inspecciones, mantenimiento, reparaciones y cambios a los equipos ya sea para mejoras a la calidad de **EL SERVICIO** o por mala manipulación o alteración estos por parte de **EL CLIENTE**. **C.EL PROVEEDOR** podrá cargar en la factura de **EL CLIENTE** el costo de reparación o reemplazo del equipo instalado, cuando el daño o defecto sea imputable a éste, o a las personas que habiten, laboren o residan con él, y que hayan ocasionado el daño o la pérdida de los equipos. Igualmente, **EL PROVEEDOR** podrá generar cargos a **EL CLIENTE** por visita técnica, si el problema se puede resolver vía telefónica; pero aun así **EL CLIENTE** desea la visita técnica; dicha visita será asignada dentro de los 5 días siguientes a su petición. **D.** Ceder, alquilar o traspasar a terceras personas o empresas los derechos y obligaciones adquiridos a través del presente contrato, así como los equipos utilizados para la prestación de los mismos.

VI) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO HOGAR DE COLOMBIATEL TELECOMUNICACIONES S.A.S

EL CLIENTE podrá mediante los diferentes canales de comunicación, visualizar y reunir la información de sus servicios de Internet Hogar

Contratado: 1) Consulta, revisión y descarga de su factura en formato PDF, 2) Contratación de Servicios 3) Solicitar cambio de contraseña Wi-Fi 4) Plazos y acuerdo de pago, prorrogas y paz y salvo, 5) Solicitar soporte; entre otros. **EL PROVEEDOR** no garantiza la ausencia de interrupciones y/o errores en los diferentes canales de comunicación y en el disfrute de los servicios, cuando se presenten interrupciones y/o errores, los mismos pueden obedecer a circunstancias ajenas a **EL PROVEEDOR**. El registro de datos es responsabilidad de **EL CLIENTE**, sin embargo, Internet Hogar de **EL PROVEEDOR** realizará su mejor esfuerzo para que en lo de su competencia se puedan solucionar los mismos en el menor tiempo posible.

VII) VERIFICACION Y SEGURIDAD

A) Mientras se esté efectuando el proceso de consulta y/o modificación de su servicio a **EL CLIENTE** se le solicitarán datos personales que corroboren el titular del servicio como proceso de verificación. Con la aceptación de estos términos y condiciones **EL CLIENTE** acepta que las transacciones que se realicen a través de los diferentes medios de comunicación son de entera responsabilidad del Usuario registrado. B) Cuando **EL CLIENTE** entra al servicio de Internet Fijo Hogar de **EL PROVEEDOR**, accede a páginas de Internet bajo una conexión segura y toda la información que intercambia con esta página de Internet es confidencial. C) La información que ingresa se codifica de manera que otras personas no puedan tener acceso a ellas ni interceptarla. D) **EL CLIENTE** será el único responsable de la seguridad de su Contraseña, así como, de las actividades que se efectúen bajo la misma por lo cual se recomienda no compartirla y/o cambiarla periódicamente. E) **EL PROVEEDOR** no será responsable por ninguna pérdida, daño y/o perjuicio que resulte como consecuencia del incumplimiento de las disposiciones de seguridad.

VIII) TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO HOGAR CON LA EMPRESA COLOMBIATEL TELECOMUNICACIONES

EL CLIENTE reconoce y acepta que: A) Internet Fijo Hogar de **EL PROVEEDOR** podrá retirar **EL SERVICIO** si considera que el usuario ha violado o actuado en forma contraria a las condiciones de uso acá establecidas. B) **EL PROVEEDOR** puede dar por terminado el acceso a los servicios cuando se presente un evento que afecte la seguridad de este que se puede dar sin notificación alguna, donde **EL PROVEEDOR** puede incluso restringir o prohibir su acceso sin notificación previa. C) **EL PROVEEDOR**, no garantiza ni asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de toda clase que puedan causarse por: 1) El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de la página de Internet o de los enlaces que se deriven de la misma. 2) El mantenimiento de los servicios de información. **EL PROVEEDOR** se reserva la facultad de efectuar en cualquier momento y sin previo aviso, modificaciones y actualizaciones de información, contenidos, configuración y presentación de los diferentes medios de comunicaciones, así como de las condiciones de acceso a los mismos. Mediante el uso de los

diferentes medios de comunicación, **EL CLIENTE** entiende y acepta que **EL PROVEEDOR**, no es responsable de los daños y perjuicios que puedan causar la veracidad de información y/o calidad de servicio ofrecida por terceros. El uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma son exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**.

IX) DATOS PERSONALES

En algunos casos **EL PROVEEDOR** podrá solicitar y preguntar de manera explícita a los Usuarios cuando requiera información que les identifique personalmente (en adelante la "información personal") tal como nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, etc. Esta información será necesaria para que **EL CLIENTE** pueda realizar cambios en su servicio de Internet Hogar. **EL PROVEEDOR** no es responsable de la veracidad de la información suministrada, por tratarse de información proporcionada por **EL CLIENTE**. Asimismo, se reserva el derecho a excluir del acceso de sus páginas y plataformas a todo Usuario que haya proporcionado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones legales que procedan conforme a derecho. Se sugiere actualizar los datos de acceso periódicamente.

X)USO DE COOKIES

El proceso de navegación de un usuario en www.colombiatel.co al igual que en cualquier otro sitio web deja como rastro la dirección IP que en esa sesión le ha sido asignada por su proveedor de acceso (es decir, una cookie). Internet Fijo Hogar de **EL PROVEEDOR** queda expresamente autorizado para utilizar estas cookies con el objetivo de facilitar la personalización de la experiencia en línea de sus Usuarios, así como para proteger a **EL CLIENTE** y al portal, de usos indebidos, o para confirmar que **EL CLIENTE** está conectado al portal.

XI) POLÍTICA DE PRIVACIDAD

EL PROVEEDOR la información personal como privada y confidencia, por lo que esta se guarda únicamente en lugares seguros y accesibles únicamente por **EL CLIENTE** o el personal específicamente designado para la trata de esta información, y únicamente será usada para los fines por los cuales fue proporcionada. **EL PROVEEDOR** tomará todas las medidas de seguridad necesarias para proteger la confidencialidad de la información suministrada por **EL CLIENTE**, de tal modo que se impida el acceso, la modificación, la alteración, la destrucción o publicación de los datos correspondientes. Sin embargo, la actualización de los mismos, necesaria para mantener el

adecuado registro del Usuario, si corresponderá a aquél, quien asumirá los riesgos de seguridad propios de tal renovación de información.

XII)EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD:

EL PROVEEDOR no tendrá responsabilidad de cara a **EL CLIENTE** en los siguientes casos: **A.** Pérdidas Directas o indirectas, lucro cesante y daños y perjuicios que surjan a raíz de caso fortuito, fuerza mayor, por mandato de autoridad competente o por causas que escapen del control de **EL PROVEEDOR**. **B.** Daños producidos en la premisa de **EL CLIENTE** que sean imputables a la manipulación indebida de los equipos y materiales de instalación por parte de **EL CLIENTE** o de un tercero. **C.** La velocidad de **EL SERVICIO** de internet puede sufrir variaciones por razones técnicas como ruido o interferencia, latencia, medios físicos, equipos intermediarios, etc. Para realizar la medición de velocidad, **EL CLIENTE** debe utilizar las herramientas que se encuentra en nuestra página web y seguir las instrucciones y recomendaciones que ahí se indican y conectar la computadora directo al conector de Ethernet (lan) proveniente del dispositivo cpe (Equipo local del cliente) según sea el caso donde se entrega **EL SERVICIO** de **EL PROVEEDOR**. Las pruebas de velocidad no serán válidas mediante WiFi. **D.** Virus informáticos o malwares descargados en la premisa de **EL CLIENTE** y que sean capaces de transmitir o interceptar la comunicación a través de la red de **EL CLIENTE** y que puedan comprometer los sistemas o información de **EL CLIENTE**. **E.** El ancho de banda contratado por **EL CLIENTE** es responsabilidad de **EL PROVEEDOR**, sin embargo, éste no será responsable por el ancho de banda de la red interna o local de **EL CLIENTE**. **F.** Correos electrónicos basura (JUNK o SPAM) originados desde los dispositivos de **EL CLIENTE**. **G.** El contenido del material y la información hospedada o almacenada en los dispositivos de **EL CLIENTE**. **H.** Las instalaciones, conexiones, u operación de equipos que **EL CLIENTE** adquiera por su cuenta y conecte a los equipos suministrados para recibir los servicios de **EL PROVEEDOR**.

XIII)SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

EL PROVEEDOR podrá suspender la prestación de **EL SERVICIO** a **EL CLIENTE**: **A.** Cuando **EL CLIENTE** no haya cancelado la factura después de la fecha límite de pago e incurra en mora. **EL PROVEEDOR** realizará las gestiones de cobro correspondientes a partir del vencimiento de la

factura. **B.** Cuando **EL CLIENTE** utilice **EL SERVICIO** para explotación no autorizada por la Ley colombiana o esté haciendo uso indebido o fraudulento del mismo, así como de los equipos propiedad de **EL PROVEEDOR**, si no se subsana la situación en el término de 10 días desde que **EL PROVEEDOR** haya notificado a **EL CLIENTE**. **C.** Cuando **EL PROVEEDOR** detecte que **EL CLIENTE** está utilizando **EL SERVICIO** para actuaciones contrarias a la Ley, La Constitución y las buenas costumbres, se procederá conforme a lo establecido.

XIV) ACUERDO CON EL CLIENTE

Los términos y condiciones acordados en este contrato o de cada uno de los servicios contratados (Televisión e Internet) subsistirán en todas sus partes.

XV) LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

EL CLIENTE al hacer uso del servicio de Internet Fijo Hogar de **EL PROVEEDOR** acepta todas las Leyes aplicables a la jurisdicción de los tribunales competentes en la República de Colombia, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

XVI) PRÁCTICAS DE CONTROL DE TRÁFICO Y/O CALIDAD DE SERVICIO DE INTERNET FIJO HOGAR DE LA EMPRESA COLOMBIATEL TELECOMUNICACIONES

Para los clientes del servicio de Internet Fijo Hogar de **EL PROVEEDOR** no se aplica ningún tipo de gestión de tráfico que restrinja o limite la navegación salvo el control del límite de la velocidad (subida y bajada) contratada **EL SERVICIO** y las limitaciones del hardware cpe (Equipo local del cliente) con el que se entregal **EL SERVICIO**. Internet Fijo Hogar de **EL PROVEEDOR** tiene la obligación regulatoria de impedir o bloquear el acceso a páginas o sitios web que por normatividad deben ser bloqueados, caso de la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002, la Ley 1336 de 2009 y la Circular expedida el 16 de junio de 2013, donde el MinTIC pone a disposición de los ISP (Proveedor de Servicio de Internet) el sitio para la consulta de las URL con contenido de pornografía infantil, reportadas por la Policía Nacional del estado colombiano, asimismo; se bloquearán las IP relacionadas con Juego Ilegal (artículo 23 de la Ley 1393 del 2010), y aquellas que así lo ordenen las Autoridades Judicial.

XVII) TERMINACIÓN DEL CONTRATO

EL CLIENTE podrá terminar el contrato en cualquier momento. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud es realizada con una anticipación menor, **EL SERVICIO** se dará por terminado en el siguiente periodo de facturación. De igual manera, **EL CLIENTE**, debe tener en cuenta las condiciones del contrato firmado. Así mismo, si **EL PROVEEDOR** no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato. **EL PROVEEDOR** no realizará cobro de penalidades o exigirá el pago de las sumas adeudadas a la empresa, como condición de terminación. No obstante, **EL PROVEEDOR** podrá cobrar a **EL CLIENTE** las sumas que adeude por servicios prestados y no pagados a la fecha de la terminación e intereses moratorios.

XVIII) CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Igualmente, podrá darse por terminado el presente contrato por **EL PROVEEDOR**, sin necesidad de intervención judicial por las siguientes causas: **A.** Por incumplimientos de las cláusulas de este contrato. **B.** Por morosidad superior a 60 días calendario contados a partir de la fecha de emisión de la factura. **EL CLIENTE** que solicite la reactivación del servicio deberá previamente cancelar el saldo adeudado o realizar un acuerdo de pago y podrá asumir un cargo por reconexión de **EL SERVICIO**. **C.** Por fallecimiento de **EL CLIENTE**, si se tratase de una persona natural. **D.** Por disposición de la entidad reguladora o por cambios en la normativa legal vigente que puedan afectar la prestación de los servicios pactados en el presente contrato. **E.** Por uso indebido del servicio contratado por **EL CLIENTE** para realizar actos ilícitos o cuando éste lo utilice para crear, emitir o transmitir desde sus dispositivos o servidores correo basura (Junk o Spam), habiendo sido notificado por **EL PROVEEDOR** de esta situación.

XIX) CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA

La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando **EL CLIENTE** la haya aceptado por escrito y **EL PROVEEDOR** le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo. Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir **EL OPERADOR** por conectar los otros servicios a la red de acceso común. Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses. **EL OPERADOR** deberá ofrecer siempre **EL CLIENTE** la posibilidad de contratar sin

permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

Te invitamos a que uses nuestros canales de información y comunicaciones para que te enteres de nuestro manual de buen uso, beneficios, ofertas comerciales y factores que pueden afectar tu experiencia de navegación.