

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP

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 de sus servicios de comunicaciones, *que a la vez constituyen la oferta por medio de la cual está dispuesta a prestar dichos servicios al CLIENTE o USUARIO* quienes en adelante se denominarán individual o conjuntamente como ETB y EL USUARIO, quien suscribió la carátula o solicitud de prestación de servicios de comunicaciones y/o quien efectuó la solicitud del servicio a través de cualquiera de los medios establecidos por ETB y recibió aceptación por parte de ETB de la solicitud. Las partes han celebrado el presente contrato de Servicios de Telecomunicaciones (En adelante “el contrato”), que se regirá por las siguientes cláusulas:

1. CONDICIONES GENERALES.

1.1. OBJETO: Mediante el presente contrato EL USUARIO contrata a ETB como proveedor de EL(LOS) SERVICIO(S) (en adelante LOS SERVICIOS y denominados individualmente EL SERVICIO) que se indican en la carátula o solicitud de prestación de servicios de telecomunicaciones y/o en cualquiera de los medios establecidos por ETB para ello, carátula que forma parte integral del presente Contrato. EL USUARIO se obliga a cumplir con las condiciones del presente contrato. Por su parte ETB se obliga a suministrar a EL USUARIO: LOS SERVICIOS que le sean solicitados con la firma de la carátula o la solicitud de servicios de telecomunicaciones o que sean adquiridos a través de cualquiera de los medios establecidos para ello por ETB, y aquellos que posteriormente solicite EL USUARIO o ETB le ofrezca. Este contrato entrará en vigencia cuando se cumplan las siguientes condiciones: a) La aprobación de EL USUARIO de la solicitud presentada a ETB. b) La activación de LOS SERVICIOS a EL USUARIO por parte de ETB.

Las condiciones especiales del servicio de televisión por suscripción prestado por ETB, son las establecidas en la cláusula 4 del presente Contrato y no le son aplicables las condiciones generales de este Contrato.

PARÁGRAFO: ETB contará con quince (15) días hábiles a partir de la fecha de perfeccionamiento del presente documento para el aprovisionamiento de LOS SERVICIOS, previo el cumplimiento de las condiciones aquí pactadas. Este término podrá ser modificado siempre que EL USUARIO y ETB así lo acuerden. En el evento de incumplimiento del plazo previsto para el aprovisionamiento de LOS SERVICIOS, EL USUARIO podrá optar por la restitución de la suma pagada que incluye los intereses moratorios sin previa constitución en mora, causados desde el momento en que EL USUARIO efectuó el pago hasta el día en que se produzca la restitución, la cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido. De igual forma y cuando haya lugar, EL USUARIO se obliga a devolver a ETB los equipos recibidos. EL USUARIO también podrá optar por estipular con ETB un nuevo plazo para la activación, caso en el cual ETB no está obligado a restituir a EL USUARIO la suma pagada ni los intereses moratorios. EL USUARIO tiene derecho a retractarse de lo aquí pactado en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la celebración de este Contrato, excepto cuando la prestación de EL SERVICIO haya iniciado.

1.2. SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO: LOS SERVICIOS objeto del presente Contrato pueden ser uno, dos o más de los que se indican a continuación, involucrando necesariamente un servicio prestado por ETB: a) Servicio de acceso a INTERNET a través de redes fijas prestado por ETB. b) Servicio de VOZ FIJA prestado por ETB. c) Servicio de TELEVISIÓN por suscripción prestado por ETB. d) servicios adicionales de INTERNET, suplementarios, larga distancia o de cualquier otra naturaleza distinta de voz e internet. e) servicios adicionales de TELEVISIÓN prestados por ETB.

1.3. DURACIÓN DEL CONTRATO: La duración inicial de este Contrato será de un (1) año contado a partir de su entrada en vigencia y prorrogable automáticamente por un periodo igual, a menos que alguna de las partes exprese su intención de no prorrogarlo, evento en el cual ETB deberá interrumpir la prestación de LOS SERVICIOS. EL USUARIO tendrá derecho a terminarlo en cualquier momento dentro de la vigencia de las prórrogas conforme lo dispuesto en la cláusula 1.4.2.

1.4. CAUSALES TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO/CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO. **1.4.1. Por parte de ETB:** podrá suspender LOS SERVICIOS siempre que de manera previa comunique a EL USUARIO sobre los posibles cobros a que haya lugar, o dar por terminado este Contrato sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial y sin que tal hecho requiera declaración judicial alguna en los siguientes eventos, sin perjuicio de las demás acciones a que ETB tuvieren derecho incluyendo la exigencia de las prestaciones a que hubiere lugar:

a) En caso de incumplimiento de EL USUARIO de cualquiera de las obligaciones del presente contrato o cualquiera de las normas que regulen la prestación de LOS SERVICIOS, bien sea que provengan de las autoridades gubernamentales competentes o de ETB. b) En caso de que la información suministrada por EL USUARIO a ETB, tanto en la carátula o la solicitud de servicios de telecomunicaciones o adquiridos a través de cualquiera de los medios establecidos para ello por ETB, no corresponda a la realidad o no pueda ser verificada por ETB o resulte información financiera negativa o inconsistente, sin perjuicio de las acciones legales que pudieren instaurarse. c) En caso de que EL USUARIO utilice LOS SERVICIOS de manera que afecte adversamente LOS SERVICIOS de ETB, a otros usuarios o que afecte a terceros. d) Cuando EL USUARIO modifique o altere su Equipo Terminal afectando o no de esta forma la prestación de LOS SERVICIOS. e) En el evento en el que EL USUARIO utilice LOS SERVICIOS para fines ilegales o no autorizados. Así mismo en el evento en que EL USUARIO obtenga LOS SERVICIOS o pretenda evadir el pago de tarifas aplicables por medio de rebendas a terceros, empleados o contratistas de ETB. f) Por muerte o extinción de la persona jurídica de EL USUARIO o en los casos en que éste se encuentre en situación de concordato, quiebra o concurso de acreedores, o en el caso de los eventos descritos en la ley 550 de 1999. g) Cuando los equipos e instalaciones de EL USUARIO, por cualquier razón, produzcan efectos que puedan afectar el funcionamiento de LOS SERVICIOS o perturbar las redes de ETB, o de otros operadores. h) En el evento en que EL USUARIO explote comercialmente LOS SERVICIOS sin la autorización previa, expresa y escrita de ETB. i) Por efectuar

conexiones fraudulentas, clandestinas o sin autorización de ETB y/o por adulterar de cualquier forma las facturas de LOS SERVICIOS. j) Cuando EL USUARIO realice llamadas a los Centros de Atención de Emergencias (CAE), reportando falsas situaciones de emergencia o que no se adecúan al propósito para el que fueron creados, EL USUARIO en caso de necesitarlo puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia definidos por el gobierno nacional. k) ETB podrá dar por terminado el Contrato por la imposibilidad técnica o por cualquier otra causal desde el punto de vista técnico que impida la prestación de LOS SERVICIOS. **1.4.2. Por parte de EL USUARIO:** podrá dar por terminado este contrato al vencimiento de la vigencia inicial, o durante la vigencia de cualquiera de las prórrogas, en cualquier momento. Sin perjuicio del cobro por parte de ETB de las obligaciones insolutas, de solicitar la devolución de equipos cuando aplique, o exigir el pago de los cargos a que haya lugar cuando se haya pactado una cláusula de permanencia mínima. En todo evento ETB, conforme con lo dispuesto por las normas legales pertinentes, desactivará a EL USUARIO, LOS SERVICIOS contratados, al vencimiento del período de facturación en que se conozca dicha solicitud de terminación por parte de EL USUARIO, siempre y cuando ésta hubiere sido informada con tres (3) días de anticipación a la fecha de corte de facturación, o en su defecto, al vencimiento del período de facturación siguiente de haber conocido la solicitud cuando ésta haya sido presentada con una anticipación menor. **1.5. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS POR MUTUO ACUERDO:** EL USUARIO podrá solicitar la suspensión temporal de LOS SERVICIOS por un término no superior a dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio y no acumulables. ETB al cabo de tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud, procederá con la suspensión de LOS SERVICIOS salvo que EL USUARIO haya señalado en la misma una fecha posterior o que la solicitud haya sido negada, evento en el cual ETB debe informar a EL USUARIO los motivos de la decisión, sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por EL USUARIO, durante el periodo de la suspensión ETB sólo facturará a EL USUARIO el valor correspondiente a la reconexión de LOS SERVICIOS suspendidos, el cual será informado al momento de la solicitud de la suspensión de LOS SERVICIOS. El mismo término de tres (3) días hábiles aplica para la reconexión una vez vencido el término de la suspensión. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento en que EL USUARIO no indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal de LOS SERVICIOS, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de suspensión de LOS SERVICIOS se entenderán extendidas las cláusulas de permanencia mínima y la duración del Contrato conforme al tiempo de dicha suspensión. **1.6. CONDICIONES ESPECIALES DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:** Los servicios de valor agregado ofrecidos por ETB tienen las siguientes condiciones especiales: **1.6.1.** La responsabilidad por la calidad en la prestación de estos servicios ofrecidos por ETB será de cada empresa prestadora de dicho servicio, de acuerdo con lo señalado en el contenido del presente documento. **1.6.2.** Los servicios señalados que se presten se sujetarán a las condiciones establecidas en el Contrato y sus anexos, a las reglas que con ocasión de las particularidades técnicas de cada servicio les apliquen y a lo dispuesto por la normatividad vigente. **1.6.3.** Para efectos de la oferta de SERVICIOS ADICIONALES y de la recepción y el respectivo traslado de las PQRs de estos servicios, ETB es vocero frente a EL USUARIO de los servicios de valor agregado, la respuesta de la respectiva PQR estará a cargo de la empresa responsable de la prestación del respectivo servicio, según sea el caso. **1.6.4.** ETB prestará los servicios de valor agregado, siempre y cuando las posibilidades técnicas así lo permitan, de lo contrario EL CLIENTE entiende y acepta que tal facilidad no está incluida. **1.6.5.** Cuando la provisión de los SERVICIOS DE VALOR AGREGADO se haga a través de terceros, la misma se sujetará a los términos y condiciones establecidos por los mismos. **1.6.6.** Una vez finalizada la prestación de LOS SERVICIOS se cancelarán los SERVICIOS DE VALOR AGREGADO que hayan sido activados. **1.7. PAGO DE LOS SERVICIOS:** **1.7.1.** A partir de la fecha de entrada en vigencia del presente contrato según lo indicado en la Cláusula 1.1. EL USUARIO se obliga, además de cumplir con todas las obligaciones del presente contrato, al pago oportuno de LOS SERVICIOS según el plan escogido, y a las tarifas vigentes al momento del uso de LOS SERVICIOS. **1.7.2.** EL USUARIO conoce y acepta las tarifas informadas en el Contrato y registradas por ETB a la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **1.7.3.** ETB, enviará y entregará mensualmente la factura, a la dirección indicada por EL USUARIO o aquella que ETB tenga en sus archivos o base de datos, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma correspondiente a LOS SERVICIOS prestados durante el respectivo período. El periodo de facturación de ETB correspondiente a LOS SERVICIOS facturados a EL USUARIO, es de hasta un (1) mes. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento que se presenten inconsistencias en la facturación, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que puedan realizar los usuarios, ETB contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los consumos de terceros operadores, podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de los servicios por parte de EL USUARIO. **1.7.4.** EL USUARIO reconoce y acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando un medio de pago autorizado por ETB. **1.7.5.** Lo anterior no exime a EL USUARIO de cumplir con sus obligaciones de pago aun cuando no reciba oportunamente la correspondiente factura ya que EL USUARIO conoce suficientemente la fecha de vencimiento para los pagos y puede consultarla en todo momento a través de las líneas gratuitas de atención al cliente de ETB y en www.etb.com **1.7.6.** En caso de retardo en el pago de los servicios, ETB cobrará intereses de mora sobre las sumas adeudadas a la máxima tasa permitida por la ley y podrá suspender LOS SERVICIOS informando a EL USUARIO sobre los posibles cobros a que haya lugar, o dar por terminado unilateralmente éste contrato por el no pago de 3 periodos de facturación continuos, sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial ni declaración judicial alguna, subsistiendo en todo caso la obligación de EL USUARIO de cancelar la totalidad de las obligaciones derivadas de este contrato y SERVICIOS utilizados así como las penalidades y los valores por terminación anticipada a que hubiere lugar y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial que se llegaren a causar. **PARÁGRAFO TERCERO:** EL USUARIO tiene derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento, durante la vigencia inicial o cualquiera de las prórrogas, sin perjuicio del cobro por parte de ETB, de las obligaciones insolutas, de solicitar la devolución de

equipos, cuando aplique, y/o exigir el pago de los cargos a que haya lugar cuando se haya pactado una cláusula de permanencia mínima. **1.7.7.** Si EL USUARIO considera que el monto facturado no es acorde con LOS SERVICIOS utilizados durante el período de facturación, podrá presentar su inconformidad, la cual deberá limitarse a aquellos montos que sean objeto de reclamo. EL USUARIO deberá cancelar oportunamente los montos restantes. **1.7.8.** En el evento que EL USUARIO se encuentre en mora de cumplir cualquiera de sus obligaciones con ETB, o en el evento en que le hayan sido suspendidos LOS SERVICIOS por no pago, y sin perjuicio de las demás acciones que tenga ETB conforme a lo previsto en este contrato o en la Ley, EL USUARIO perderá, de manera definitiva, el derecho a continuar disfrutando de cualquier beneficio o promoción adicional a las condiciones del Plan vigente contratado, que le hubiesen sido otorgadas por ETB al momento de la activación o con posterioridad a este hecho. EL USUARIO no recuperará los beneficios o ventajas promocionales mencionados por el hecho de ponerse al día en sus obligaciones con ETB. **PARAGRAFO CUARTO:** En el momento de no pago y siendo suspendido EL SERVICIO se seguirá facturando por dos meses adicionales, y posterior a este lapso de tiempo, ETB iniciará proceso de cobranza prejudicial. **1.8. PRECIO DEL SERVICIO: 1.8.1.** EL USUARIO debe cancelar, oportunamente y en las condiciones informadas por ETB lo correspondiente al plan de LOS SERVICIOS contratados. **1.8.2.** En cumplimiento de lo establecido por las normas legales pertinentes, se establece que el aumento máximo de tarifas, no debe exceder anualmente en un 30% la tarifa vigente antes del incremento, más el IPC del año inmediatamente anterior. El incremento o incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año, y siempre que se den a conocer a EL USUARIO de conformidad con lo expresado en la Regulación. **1.8.3.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5.1.4 de la resolución CRC 087 de 1997 y de las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen, en cuanto a la integridad de las tarifas, las tarifas cobradas a EL USUARIO serán adicionadas con las sumas que ETB debe pagar a los operadores de la RTPC o de otras redes de telecomunicaciones, por cualquier llamada que dirija o reciba EL USUARIO o los usuarios de dichas redes. En el evento en el que se modifiquen las tarifas unilateralmente las mismas deben ser publicadas e informadas a EL USUARIO por medio de los mecanismos de atención al usuario. **1.8.4.** EL USUARIO reconoce, entiende y acepta de manera libre y con consentimiento pleno las modificaciones de las tarifas que lleve a cabo ETB, siempre que las mismas se den a conocer por cualquier medio idóneo e inequívoco al usuario conforme a la regulación y demás normas vigentes. **PARAGRAFO:** EL USUARIO acepta las condiciones comerciales y tarifarias de los planes y promociones vigentes, ofrecidos por ETB, cuya información se encuentra documentada y disponible en el portal www.etb.com y podrán ser consultada en todos los mecanismos de atención y que fue dado a conocer al momento de la suscripción del Contrato. En ningún caso se aceptarán modificaciones o cambios al plan escogido por EL USUARIO antes del primer mes facturado. Las condiciones para modificaciones o cambio del plan escogido, son las siguientes: a) El plan escogido por EL USUARIO únicamente podrá ser utilizado en el periodo de facturación siguiente a aquel en que se solicite el cambio. b) EL USUARIO debe estar al día por todo concepto con ETB para poder realizar el cambio de plan. c) La elección del cambio de plan únicamente la puede realizar EL USUARIO. d) El cambio de plan se hará siempre y cuando EL USUARIO presente un buen comportamiento de pago. e) EL USUARIO acepta voluntariamente que por el cambio de plan perderá todas las promociones y ofertas relacionadas con su anterior plan. **1.9. COMPENSACIÓN A FAVOR DE ETB POR SUBSIDIO DEL EQUIPO TERMINAL, CARGO POR CONEXIÓN, O DESCUENTO POR TARIFAS ESPECIALES EN CASO DE PACTARSE CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:** En caso de terminación anticipada del Contrato, o de alguno de LOS SERVICIOS por parte de EL USUARIO, EL USUARIO pagará incondicionalmente a ETB o a su orden, a título de compensación por los costos y gastos en que incurrió, una suma que no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales o al descuento por tarifas especiales por cada uno de LOS SERVICIOS, el saldo corresponde al cálculo de la financiación o subsidio propio de cada uno de LOS SERVICIOS, el cual se encuentra en las condiciones especiales o términos y condiciones de cada SERVICIO que hacen parte integral del presente contrato. **1.10. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO:** Los mecanismos de atención al usuario son: a) Oficinas Físicas de Atención. b) Oficinas Virtuales disponibles para consulta en las Páginas web (de ETB y sus redes sociales. c) Las Líneas Gratuitas de atención al usuario de ETB. El detalle de cada uno de estos mecanismos pueden ser consultados en la página web de ETB y en la factura. **1.11. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** En adición a lo establecido en la cláusula 1.7.7. del presente Contrato EL USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante ETB, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para el efecto (página web, o redes sociales), para lo cual no requerirá de presentación personal, ni de la intervención de abogado, aunque emplee mandatario para estos fines, EL USUARIO podrá solicitar en las oficinas de atención al usuario, los formatos respectivos para cada uno de los trámites a que haya lugar, así mismo ETB dispondrá de una opción para presentar y tramitar PQRs en la página web de ETB, así como en su respectiva red social, donde se encuentra disponible el formulario para la presentación de PQRs. ETB entregará a EL USUARIO por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico asignado por ETB, el cual debe mantenerse durante todo el trámite. Contra las decisiones que adopte ETB en ejecución del presente contrato, EL USUARIO tendrá derecho, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión proferida por ETB, a presentar recurso de reposición y/o en subsidio de apelación. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio, mientras que el recurso de reposición será resuelto por ETB. **PARAGRAFO PRIMERO:** ETB recibirá, tramitará, atenderá y responderá todas las peticiones, quejas y recursos que le sean trasladados a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios virtuales, las cuáles serán respondidas a los peticionarios a través del mismo medio utilizado, bien sea físico o virtual, o a través del medio que el cliente solicite, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de ésta a EL USUARIO. **PARAGRAFO**

SEGUNDO: La notificación de las decisiones emitidas dentro del trámite de una PQR debe realizarse conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas vigentes o que la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, haya autorizado a ETB como mecanismo alterno de notificación. La PQR que se formule en relación con alguno de LOS SERVICIOS, no afectará el normal aprovisionamiento y facturación de LOS SERVICIOS en los periodos de facturación siguientes a su presentación. **PARÁGRAFO TERCERO:** De acuerdo con la Circular 14 de 2011 la cual reglamenta a su vez la Resolución 3066 de 2011, ETB, se permite remitir todas las respuestas a las PQR presentadas por los usuarios por medio de mensajería expresa. ETB tomará la dirección de domicilio registrada, como dirección de notificación, luego de firmado este Contrato se acepta inequívocamente la recepción de dichas respuestas por este medio alterno. Sin perjuicio de lo anterior EL USUARIO podrá autorizar las notificaciones a que se refiere esta cláusula vía correo electrónico, el cual está consignado en la caratula del presente Contrato o a través del portal de internet www.etb.com, para lo cual EL USUARIO deberá registrarse en este sitio. **1.12. OTRAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** **1.12.1. LOS SERVICIOS** serán prestados por ETB en los términos y condiciones establecidos en este contrato, en las reglamentaciones y en las disposiciones legales vigentes y de conformidad con sus capacidades y posibilidades técnicas. **1.12.2. EL USUARIO** no podrá utilizar LOS SERVICIOS para ningún propósito contrario a la ley, a los reglamentos, al presente contrato y sus Anexos, ni para perturbar a terceros, ni de tal manera que llegue a interferir injustificadamente con el uso de LOS SERVICIOS por parte de otro(s) usuario(s) o de terceros. **1.12.3. EL USUARIO** se obliga a cumplir con todas las normas y reglamentos, expedidos tanto por el Gobierno Nacional como por ETB, que rijan el uso de LOS SERVICIOS. **1.12.4. ETB** presta LOS SERVICIOS a EL USUARIO, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes, sin embargo ETB podrá suspender o modificar la prestación de cualquiera de LOS SERVICIOS que hacen parte de este acuerdo por cualquier hecho o circunstancia ajeno a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito y la fuerza mayor informándole de forma clara e inequívoca tal situación a EL USUARIO. No obstante lo anterior, en caso que se llegue a probar que las fallas mencionadas en el punto anterior son imputables a ETB, EL USUARIO que celebró el Contrato tendrá derecho a ser compensado por el tiempo en que EL SERVICIO no estuvo disponible o a terminar el contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 del Régimen de Protección de Usuarios, conforme a lo establecido en el Anexo I de la Resolución 3066 de 2011 y el artículo 17 del Acuerdo 11 de 2006 de la CNTV, no habrá lugar a acreditar suma alguna por las interrupciones causadas por la negligencia o actos malintencionados de EL USUARIO ni de terceros, ni por fallas en los Equipos Terminales que no sean atribuibles a ETB. **1.12.5.** De conformidad con lo establecido por el artículo 63 de la Resolución CRC 3066 de 2011 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, ETB podrá suspender o modificar la prestación del respectivo SERVICIO que hace parte del contrato por cualquier evento que constituya fuerza mayor o caso fortuito, tales como: ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable a EL USUARIO. Frente a la fuerza mayor y el caso fortuito ETB no efectuará cobro alguno a EL USUARIO durante el tiempo en que haya permanecido la interrupción de EL SERVICIO, siempre y cuando ETB haya verificado de manera previa la afectación del respectivo SERVICIO que hace parte del contrato por la ocurrencia del caso fortuito o fuerza mayor. **1.12.6.** ETB se compromete a prestar LOS SERVICIOS en forma continua y eficiente, en los términos y condiciones establecidos en la Ley, en la Regulación, en este contrato y sus Anexos, siendo todas sus obligaciones de medio y no de resultado. **1.12.7.** ETB no asume responsabilidad alguna por errores u omisiones en la información incluida en el directorio telefónico, si lo hubiere, para LOS SERVICIOS en que aplique. **1.12.8.** EL USUARIO reconoce y acepta expresamente que la responsabilidad de ETB para con EL USUARIO, en cualquier evento, se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en los puntos 1.12.4. y 1.12.5. de la presente cláusula. **1.13. ADICIONES O MODIFICACIONES:** ETB podrá modificar prestaciones de carácter general y netamente técnico, relacionado con la prestación de EL SERVICIO de manera unilateral, estas modificaciones serán informadas de ser necesario en los mecanismos de atención al usuario. **1.14. CESIÓN DEL CONTRATO:** EL USUARIO que celebra el Contrato 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 a recibir esa solicitud, ETB manifestará por escrito la aceptación o rechazo de la cesión. La ausencia de respuesta se entenderá como una negativa de la cesión. **1.14.1.** En caso de aceptación de la cesión por ETB, EL USUARIO cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que se le comunique la decisión. **1.14.2.** En caso de rechazo, ETB informará al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas de rechazo son las siguientes: a) Por defectos de forma, en el mismo escrito ETB indicará a EL USUARIO cedente los aspectos que deben ser corregidos, quedando EL USUARIO cedente obligado a cumplir el Contrato hasta tanto no sea aceptada la cesión. b) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del Contrato. c) Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación de EL SERVICIO. d) Los gastos que se ocasionen en virtud de la cesión serán asumidos por el cesionario. **1.14.3.** EL USUARIO no podrá ceder este contrato o alguno de LOS SERVICIOS que hacen parte del mismo sin autorización previa, expresa y escrita de ETB. **1.14.4.** ETB se reserva el derecho de efectuar un estudio al cesionario, quien, de ser aceptado deberá suscribir y presentar toda la documentación requerida, de acuerdo con lo establecido por la regulación vigente. En todo caso, EL USUARIO debe estar a paz y salvo con ETB para poder realizar la cesión. **PARÁGRAFO:** EL USUARIO reconoce y acepta que ETB podrá ceder el presente Contrato a otro proveedor de servicios de comunicaciones debidamente habilitado y para tales efectos simplemente deberán informar de tal cesión a EL USUARIO por cualquier medio idóneo para ello. **1.15. COMUNICACIONES:** Para todos los efectos, EL USUARIO recibirá comunicaciones en la dirección indicada en la solicitud o carátula del contrato o en la última dirección registrada en ETB. **1.16. AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS:** EL USUARIO autoriza a ETB de manera expresa, libre de vicios e irrevocable para que obtenga de cualquier fuente y reporte

y actualice a cualquier banco de datos las informaciones y referencias relativas a su persona, nombres, apellidos y documento de identificación, a su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

PARÁGRAFO: Previo al reporte a los bancos de datos sobre la existencia de deudas a cargo de EL USUARIO, ETB remitirá comunicación a EL USUARIO con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma.

1.17. IMPUESTOS: El presente Contrato en su celebración, ejecución, modificación o prórroga, se sujeta a los impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y territorial que se encuentren vigentes, gravámenes éstos que serán asumidos económicamente por el sujeto pasivo de los mismos. A este Contrato adicionalmente le serán aplicables las retenciones en la fuente y/o auto retenciones a que haya lugar, de acuerdo a la normatividad vigente. De conformidad con en el párrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 0%. En caso de ser aumentada, deberá ser asumida por EL USUARIO en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago de dicho impuesto, de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional. Además ETB es Gran Contribuyente (Resolución DIAN No. 00041 del 30 de enero de 2014), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de Diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIU 6110.

1.18. COMPENSACIONES: EL USUARIO, autoriza a ETB de manera expresa, libre de vicios e irrevocable, para deducir, descontar o compensar de sus acreencias para con EL USUARIO cualquier suma de dinero que por cualquier concepto ETB le adeude o deba, se cause o llegue a causarse o haya asumido o garantizado ETB en la actualidad. Sólo se entenderá para todos los efectos legales que existe algún crédito a favor de EL USUARIO, cuando realizadas las imputaciones por los distintos conceptos y hechas las deducciones y descuentos de los gastos, costos y cargos y demás obligaciones que debe asumir en virtud de este Contrato, resulte un saldo a su favor. Se cumple adicionalmente lo relativo a las compensaciones establecido en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011, en la que el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones en este caso ETB, compensa automáticamente a EL USUARIO de incurrir en una falta de continuidad en la prestación de LOS SERVICIOS o la indisponibilidad de los mismos en cumplimiento de las condiciones regulatoriamente definidas. Esta compensación se hará conforme a la formula regulatoria vigente y será informada a EL USUARIO en la factura.

1.19. CONTENIDOS PROHIBIDOS: EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes sociales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicione, además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos. En caso de que EL USUARIO haga uso inadecuado del servicio en desconocimiento de las normas sobre contenidos prohibidos incluida las violaciones por derechos de autor, será notificado para detener la conducta infractora y de continuar con ella, ETB entrará a colaborar con el proveedor del contenido que esté siendo violado para el inicio del procedimiento judicial al que haya lugar.

1.20. ENTREGA DE FACTURA: EL USUARIO tiene derecho a elegir la forma como quiere recibir su factura ya sea por medio físico o electrónico. Si EL USUARIO de manera expresa, voluntaria y libre de vicios, acepta la recepción de este documento por medio electrónico ETB podrá enviárselo a través de correo electrónico y/o publicándola en la página web de La Empresa (www.etb.com), mínimo con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha límite de pago del mes correspondiente. Si por razones de fuerza mayor, ETB no expide la factura dentro del plazo establecido en este contrato, EL USUARIO conoce, entiende y acepta que puede obtener copia física de la misma sin costo adicional, comunicándose a cualquiera de las siguientes líneas de servicio al cliente de ETB 3777777 para Bogotá y Cundinamarca, 5778822 o 018000111777 desde Cúcuta y 6707070 desde Villavicencio, 018000112170 nacional o acercándose a un Centro de Atención de ETB. EL USUARIO podrá consultar en la página web www.etb.com, las últimas facturas generadas. En caso de requerirse la exhibición de la factura electrónica por los entes regulatorios, ETB está en disposición de realizarlo física o electrónicamente. En cualquier caso, ETB garantiza que la información será reproducida con exactitud y de manera comprensible para el solicitante.

1.21. SERVICIOS ADICIONALES A TRAVES DEL PORTAL WWW.ETB.COM: EL USUARIO podrá acceder a www.etb.com y podrá mediante la creación de su usuario y contraseña, visualizar y tener acceso a consultar sus SERVICIOS y consumos: a) Visualizar y consultar la factura en formato PDF. b) Solicitar el envío de la factura a la dirección de correo electrónico registrada en el portal. c) Consultar LOS SERVICIOS ETB contratados. d) Contratar Antivirus. e) Administrar la cuenta de suscripción en el portal. f) Administrar o contratar LOS SERVICIOS adicionales disponibles en el portal.

1.22. ANEXOS. Hacen parte integral de este contrato los siguientes documentos: a) La carátula del contrato o solicitud de servicios. b) El presente contrato. c) Los anexos de permanencia mínima y prórrogas automáticas, en caso de que se hayan suscrito. d) Las políticas de uso aceptable. e) Los términos y condiciones específicos de cada servicio. EL USUARIO tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio físico o virtual, para contribuir con la conservación del medio ambiente.

1.23. RESPONSABILIDAD Y SEGURIDAD DE LA RED:

1.23.1. En todo caso EL USUARIO será el único responsable por el contenido de la información que almacene, reciba o transmita por la red de ETB o que mantenga en espacio de discos. ETB en ningún caso será responsable por la pérdida o deterioro de la información o comunicación que EL USUARIO transmita, reciba o almacene.

1.23.2. En virtud del presente Contrato, ETB sólo se obliga a suministrar a EL USUARIO una conexión a la red de voz e Internet y/o entregar un equipo terminal, para LOS SERVICIOS que lo requieran. ETB en ningún caso suministrará esquemas de seguridad para protección de la información que EL USUARIO almacene, reciba o transmita, entendiéndose que le corresponde exclusivamente a éste tomar las

medidas necesarias para proteger su información. **1.23.3.** EL USUARIO será el único responsable por el uso de las claves que le sean suministradas por ETB para el acceso a la red de ésta, a Internet y al acceso de LOS SERVICIOS adquiridos con ETB. Es deber de EL USUARIO implementar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar que sus claves sean conocidas por personas no autorizadas. ETB no responderá por la pérdida de claves, ni por la utilización no autorizada de las mismas. EL USUARIO debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales son los que se describen en el presente Contrato, y van más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado ETB para evitar su ocurrencia.

2. CONDICIONES ESPECIALES SERVICIOS TELECOMUNICACIONES PRESTADOS POR ETB S.A.

ESP. 2.1 SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE REDES FIJAS. La velocidad de los productos ofrecidos por ETB corresponderá a lo establecido en la carátula del contrato y conforme lo publicado en la página www.etb.com En el documento de solicitud de servicios y/o carátula del contrato, se encuentran las características de EL SERVICIO DE INTERNET ofrecido, el cual estará disponible dependiendo de la ciudad donde se preste. En todas las modalidades de acceso a internet objeto del presente capítulo, siempre y cuando la tecnología lo soporte, ETB prestará sobre sus redes las siguientes funcionalidades con o sin costo adicional para EL USUARIO: McAfee Multidispositivo, direccionamiento IP, cable modem inalámbrico (wifi), Soporte PC, TEST PC, Guardián de Contenidos, entre otros. En cualquier momento y a discreción de ETB, La Empresa podrá dejar de prestar a EL USUARIO alguna(s) de las mencionadas funcionalidades sin que ello constituya incumplimiento del presente contrato, para ello, bastará una notificación a EL USUARIO con treinta (30) días de antelación al momento en que se deje de prestar alguna(s) de las mencionadas funcionalidades. **PARÁGRAFO PRIMERO:** No obstante, la descripción que se realiza en la presente cláusula, ETB podrá prestar otra modalidad de servicios de valor agregado distintos a los indicados aquí. La descripción de estos se realizará en la carátula y/o en la solicitud de servicio que se disponga en el portal de ETB. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La(s) dirección(es) IP, son administradas por ETB y ésta la(s) entrega(n) a título de comodato precario. Por tanto, EL USUARIO acepta que ETB podrá, en cualquier momento, cambiar la(s) dirección(es) asignada(s), cuando técnica o comercialmente no sea posible mantenerlas y desactivar las mismas por uso indebido o motivos técnicos y de fuerza mayor a discreción de ETB. La(s) dirección(es) devueltas a ETB una vez se termine alguno de LOS SERVICIOS objeto del presente numeral o se termine el contrato o en el evento en que EL USUARIO le(s) dé un uso indebido. **PARÁGRAFO TERCERO:** Para la correcta prestación de LOS SERVICIOS, los EQUIPOS TERMINALES deberán contar con las siguientes características: sistema operativo Windows 98/98SE/ME/2000/XP/7/8 o Superior, Mac OS 8.6 o Superior, procesador Intel Pentium PIII/AMD K6 o superior, mínimo 16MB o más de memoria RAM, 20MB libres en el disco duro, Tarjeta de red alámbrica de 100M o más con puerto tipo Ethernet, Tarjeta inalámbrica (WiFi) que cumpla como mínimo con el estándar 802.11 g y n, una multitoma eléctrica (en lo posible), o una toma eléctrica dual (no extensiones), aparato telefónico tradicional con terminación RJ-11, el cable de la línea telefónica y sus derivaciones deben estar en buen estado, sin remiendos o parches en el interior del apartamento o casa. Es requerido que el cliente NO realice modificaciones de las conexiones ni de las condiciones luego de la instalación. Solo personal autorizado de ETB debería hacerlo. **PARÁGRAFO CUARTO:** EL USUARIO sólo podrá conectarse desde el equipo MÓDEM o CPE instalado por ETB en calidad de arriendo o comodato. ETB garantiza la navegación de los equipos conectados de manera alámbrica al módem sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica, ETB no garantiza la calidad de navegación a través de conexiones inalámbricas, si el cliente requiere equipos adicionales para mejorar la recepción inalámbrica, deberán ser adquiridos por su cuenta. **PARÁGRAFO QUINTO:** EL USUARIO tiene derecho a acceder a mecanismos que le permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS que le fueron ofrecidas. ETB tiene dispuesto en su portal un medidor para verificar la VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS efectiva provista, tanto para el envío como para la descarga de información hasta el servidor de ETB. El concepto de VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS 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, aplicaciones abiertas simultáneamente, entre otras. Esta es una VELOCIDAD efectiva garantizada hasta el nodo ISP ETB. La Empresa proveerá la capacidad en canales internacionales necesaria para que EL USUARIO experimente la VELOCIDAD efectiva adquirida, sin embargo, ésta puede ser susceptible a los servidores internacionales a los que se está conectando. En el caso de que EL USUARIO perciba que la VELOCIDAD DE DATOS no cumple sus expectativas, deberá comunicarlo oportunamente a ETB. **PARÁGRAFO SEXTO:** ETB no responderá ni reconocerá descuentos por el mal funcionamiento de EL SERVICIO, especialmente en los siguientes eventos: a) Si EL USUARIO no cumple con los requisitos mínimos necesarios en su EQUIPO INFORMÁTICO para este SERVICIO. b) Si EL USUARIO introduce algunos elementos de “hardware” o “software” a su EQUIPO INFORMÁTICO. c) Si los EQUIPOS TERMINALES instalados no fueron suministrados u homologados por ETB. d) Si el número de EQUIPOS TERMINALES conectados al SERVICIO objeto del presente anexo excede la recomendación dada por ETB. **2.2. SERVICIOS TPBC:** Hace referencia al servicio de telefonía fija, ya sea a nivel local, local extendida o larga distancia. EL USUARIO podrá solicitar en forma adicional los servicios suplementarios de TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA los cuales se facturarán o no en forma adicional al plan contratado. Estos servicios se ofrecen según la disponibilidad técnica de La Empresa y la tecnología sobre la cual se presta EL SERVICIO, cuando ello aplique. Se entenderán como servicios suplementarios, entre otros los siguientes: a) Llamada en espera, despertador automático, código secreto, conexión sin marcar e identificador de llamadas entre otros. b) Aquellos servicios suplementarios con costo para EL USUARIO serán cobrados en forma adicional e independiente a EL SERVICIO DE TELEFONÍA. c) Cuando EL USUARIO solicite a ETB el servicio suplementario de número privado, éste se ofrecerá y prestará cuando sea técnicamente factible, y al momento de la oferta de EL SERVICIO se le informará la tarifa de prestación del mismo. d) ETB suministrará el servicio

suplementario de identificación de llamadas cuando sea técnicamente factible, y al momento de la oferta de EL SERVICIO se le informará a EL USUARIO la tarifa de prestación del mismo. e) ETB podrá en cualquier momento cambiar las líneas o números virtuales asignados. f) ETB podrá cambiar el número telefónico y/o la central a la que están conectados LOS SERVICIOS de EL CLIENTE, sin cargo para él por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad de EL SERVICIO o por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración. El cambio deberá comunicársele con una antelación mínima de un (1) mes por cualquier mecanismo, en virtud de lo cual ETB informará mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Adicionalmente durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el usuario se prestará un servicio de contestadora automática cada vez que un tercero pretenda comunicarse al número previamente asignado. g) EL CLIENTE que celebró el Contrato podrá solicitar a ETB el cambio de número, caso en el cual podrá solicitar que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido, y EL USUARIO asumirá el costo de este servicio que ETB tenga dispuesto al momento de la solicitud. **2.3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES. 2.3.1. OBLIGACIONES DEL USUARIO:** Son obligaciones de EL USUARIO, entre otras: a) Pagar el valor de LOS SERVICIOS prestados por ETB dentro de los plazos estipulados en la factura correspondiente. b) Abstenerse de alterar las instalaciones hechas por el personal técnico de ETB. c) Impedir la realización de derivaciones hacia otros receptores o fuera de la unidad privada en la cual se efectúe la instalación por parte de los técnicos de ETB. d) Dar aviso oportuno a ETB de toda conexión fraudulenta de que tenga conocimiento. e) Permitir el ingreso a su unidad privada del personal autorizado por ETB, con el fin de efectuar las auditorias, el mantenimiento de redes, las renovaciones tecnológicas, las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programadas por ETB. f) Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta ETB. g) EL USUARIO se obliga a cuidar y mantener los bienes entregados por ETB para la ejecución del presente Contrato, con la diligencia y cuidado que emplea ordinariamente en sus negocios propios en los términos señalados por el artículo 63 del Código Civil, respondiendo por todo daño o deterioro que tales bienes sufran, salvo los que se deriven de su deterioro natural, por el valor definido por ETB para reponerlos. h) Devolver a la finalización de LOS SERVICIOS objeto del presente contrato, los equipos que haya recibido de ETB a cualquier título no traslativo de dominio, en buen estado, conforme al procedimiento establecido en la regulación y disponible para consulta tanto en el portal de ETB, como en la línea de servicio al cliente. Lo anterior, so pena de incurrir en el pago de los equipos no devueltos hasta por el precio de compra del respectivo bien que ETB pagó o debiera pagar para reponerlo. i) Obtener los permisos para la instalación de EL SERVICIO ante los copropietarios o la Junta Administradora de los edificios o inmuebles e informar de ello oportunamente a ETB. Cuando sea del caso EL USUARIO deberá tramitar los permisos ante las autoridades competentes. j) Reportar a ETB las fallas que se presenten relativas a la prestación del servicio contratado. k) Responsabilizarse por la interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos provistos por ETB. l) No llevar a cabo ni ejecutar métodos de comunicación no autorizados de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y en el presente Contrato. m) La dirección de instalación de EL SERVICIO contratado que se indica en la carátula o solicitud del contrato, constituye una condición principal del acuerdo, por tanto su modificación requerirá del consentimiento de las dos partes. En caso de que EL USUARIO desee cambiar la dirección de instalación de EL SERVICIO, deberá solicitarlo formalmente a ETB con mínimo un (1) mes de anticipación a la fecha del cambio requerido, Cumpliendo los siguientes requisitos: 1) Cuando las condiciones comerciales y técnicas permitan la prestación de EL SERVICIO en la nueva dirección, y con el fin de garantizar la continuidad de EL SERVICIO, se generará la terminación del Contrato actual y se suscribirá un nuevo Contrato con las condiciones vigentes en la oferta, lo que podrá generar un costo que será asumido por EL USUARIO que celebra el Contrato, valor que será cobrado en la siguiente FACTURA, de acuerdo con los precios vigentes al momento de la solicitud. En este último evento no habrá lugar al pago de la Cláusula de Permanencia Mínima y en su defecto se suscribirá una nueva cláusula de permanencia mínima anexa al nuevo Contrato. 2) Cuando las condiciones comerciales y técnicas no permitan la prestación de EL SERVICIO en la nueva dirección y se encuentre vigente la cláusula de permanencia mínima, teniendo en cuenta que se están cancelando LOS SERVICIOS contratados antes de su vencimiento, EL USUARIO deberá pagar el valor pendiente por concepto de su terminación anticipada, a excepción de EL SERVICIO DE TELEVISIÓN en donde no habrá lugar a este pago. Adicionalmente, en caso de aplicar, se deberán cancelar los costos de retiro o desconexión de EL SERVICIO informado al momento de la celebración del Contrato o la instalación de EL SERVICIO. En este evento EL SERVICIO contratado se entenderá terminado. En cualquiera de los eventos descritos ETB se reserva la posibilidad de cobrar el costo de desconexión, establecido en este Contrato e informado en los mecanismos de protección, lo que responde efectivamente al costo que representa para ETB el despliegue de infraestructura y conexión de los usuarios. n) Es de absoluta y exclusiva responsabilidad de EL USUARIO garantizar la seguridad de sus instalaciones y acometidas internas. En consecuencia, responderá hasta por la culpa leve de cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones que sin autorización de ETB se hagan en relación con el servicio contratado. ñ) Todas las demás contenidas en el contrato, en la normatividad vigente y en las normas expedidas por las autoridades competentes. o) EL USUARIO está en la obligación de suministrar los documentos adicionales que ETB considere necesarios con el objeto de validar su identidad. p) Utilizar las llamadas hacia los servicios de urgencia y/o emergencia de manera adecuada, su incumplimiento acarreará la suspensión o terminación del contrato. q) Velar por la adecuada custodia de los equipos que ETB instale en el predio para la prestación de LOS SERVICIOS e informar oportunamente el daño, pérdida o robo de los mismos, los cuales podrán ser cobrados al cliente en la siguiente factura en caso de demostrarse que el daño, pérdida o robo es atribuible a EL USUARIO. r) EL USUARIO no podrá retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, así como tampoco, prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para las cuales no se encuentra

debidamente autorizado. s) EL USUARIO deberá implementar todas las medidas de seguridad para su red y equipos, tendientes a evitar virus, ataques de Hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros. t) EL USUARIO deberá responder directamente por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad que le sean imputables o a terceros relacionados directa o indirectamente con él. u) EL USUARIO deberá abstenerse de incurrir en prácticas indebidas y tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus clientes o empleados lo hagan, tales como: Ataques, Negación de Servicio, Spamming, Spoofing, Flooding, Bouncing, Relaying, Defacing, Phishing, tener sitios cuyo contenido sea contrario al orden público y las buenas costumbres, cualquier violación a las normas jurídicas y principios que afirman los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores (los derechos de autor), por el solo hecho de la creación de una obra literaria, artística, musical, científica o didáctica, esté publicada o inédita, y cualquiera de las conductas tipificadas por la Ley 1273 de 2009 y las normas que la modifiquen o adicionen como delitos contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos, y atentados informáticos. v) EL USUARIO deberá actualizar de manera continua sus datos, con el fin de garantizar las obligaciones de tratamiento de protección de datos. w) Terminar el Contrato personalmente. x) El USUARIO tiene la obligación de presentar PQRs de manera respetuosa y de buena fe de comprobarse integralmente lo contrario ETB podrá dar por terminado unilateralmente el Contrato. y) Conocer los términos y condiciones, políticas de uso aceptable y políticas de uso justo publicadas y actualizadas en el portal www.etb.com

2.3.2. OBLIGACIONES DE ETB: Son obligaciones de ETB, entre otras: a) Prestar LOS SERVICIOS contratados con calidad y en los términos y condiciones señalados en la carátula o solicitud de servicios. b) Salvo lo que se acuerde en documento anexo al presente, realizar los trabajos requeridos para la operatividad de EL SERVICIO de conformidad a lo solicitado por EL USUARIO. ETB según el tipo de servicio contratado realizará la instalación de EL SERVICIO dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de perfeccionamiento del contrato, siendo indispensable para ETB contar con la disponibilidad técnica para la prestación de EL SERVICIO, salvo que se presenten eventos no imputables a ETB que retarden la instalación, tales como necesidad de realizar obras civiles, de autorización de la administración de la copropiedad, etc. En caso de que por causa imputable a ETB se supere el término anteriormente mencionado, EL USUARIO optará por: 1) La restitución de la suma pagada como suscripción incluyendo los intereses moratorios causados desde el momento en que EL USUARIO efectuó el pago hasta el día en que se produzca la restitución, realizando la devolución del equipo cuando hubiere lugar a ello. 2) La estipulación de un nuevo plazo para la activación. c) Investigar y establecer la causa de las eventuales anomalías en el uso del servicio relacionados con métodos de comunicación no autorizados, cualquier modalidad que sea considerada por la ley como de uso fraudulento de EL SERVICIO o usos indebidos establecidos en el clausulado de este Contrato y las políticas de uso aceptable. Una vez encontrada la causa, ETB dará inicio a la apertura de investigación y si es del caso puede suspender o dar por terminado el servicio o contrato. d) Reconocer a EL USUARIO la compensación establecida en la regulación por concepto de falta de disponibilidad de LOS SERVICIOS siempre que sea por causas imputables a ETB. e) Bloquear, restringir y hasta cancelar EL SERVICIO en caso que EL USUARIO incurra en conductas indebidas. f) Todas las demás contenidas en las condiciones particulares de cada SERVICIO y en las normas expedidas por las autoridades competentes. g) Se debe garantizar la comunicación e información a EL USUARIO de la modificación de las políticas de uso aceptable y las tarifas.

2.4. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO: EL USUARIO que haga uso del(LOS) SERVICIO(S) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en responsabilidad civil y/o penal (Art. 270, 271 y 272 del CP) y entre otras las establecidas en la Ley 679 de 2001 y las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan y el decreto 1524 de 2002. Iguales consecuencias se presentan en caso de que realice los actos que se indican en el artículo 262 de la Decisión 486 de 2000 y Decisión 351 de 1999 de la Comunidad Andina. **2.4.1.** EL USUARIO es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. ETB está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por EL USUARIO esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de ETB. La Empresa tiene el deber de colaborar con los proveedores de contenidos sobre los cuales se haya detectado un uso ilegal y en ese sentido se informará sobre la conducta y proporcionará información que esté en su capacidad para la investigación judicial a que haya lugar. EL USUARIO se obliga a indemnizar a ETB por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directamente o indirectamente a ETB o a su personal.

2.4.2. EL USUARIO se obliga a cumplir el régimen jurídico de prestación de los servicios objeto del presente contrato. En consecuencia, EL USUARIO hará uso de ellos en las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a ETB por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero haga de los mismos.

2.4.3. EL USUARIO se obliga a hacer uso de LOS SERVICIOS en forma tal que no afecte su utilización normal y eficiente por parte de otros suscriptores, y/o perjudique en forma alguna LOS SERVICIOS prestados por ETB. En consecuencia ETB se encuentra facultada para suspender o terminar EL SERVICIO objeto del presente contrato, y/o restringir su uso, sin necesidad de notificación y/o requerimiento previo a EL USUARIO, si a su juicio, la manera en que EL USUARIO ha utilizado o se encuentra utilizando el servicio afecta o puede afectar el uso de éste por parte de los demás usuarios, produce efectos que pueden desmejorar la eficiencia de EL SERVICIO o causar perjuicio a la red de ETB o de otros proveedores de comunicaciones.

2.4.4. EL USUARIO no podrá utilizar LOS SERVICIOS contratados para fines no autorizados o ilegales, ni hacer uso de LOS SERVICIOS contratados para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros o para la comercialización de EL SERVICIO y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por ETB o que estén prohibidos por la legislación colombiana. **PARÁGRAFO PRIMERO:** EL USUARIO se obliga a responder por los perjuicios que se causen a ETB o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula.

2.5. USOS INDEBIDOS: EL USUARIO no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender EL

SERVICIO a otros equipos u otros puntos distintos de los contratados, así como tampoco, prestar servicios de telecomunicaciones a terceros o realizar actividades de telecomunicaciones para las cuales no se encuentra debidamente autorizado. **2.5.1. USO INDEBIDO DEL SERVICIO TPBC. DEFINICIONES:** Para la aplicación de lo señalado en la presente cláusula, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: **CONEXIÓN FRAUDULENTO:** Cualquier alteración en la acometida interna o externa de red del servicio en prestación, sin la autorización de ETB, sin perjuicio de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar, tales como: traslados ilegales de líneas fijas, reinstalación, restablecimiento del servicio, cambio de número, cambio irregular de conexión en los equipos de central, acceso remoto e indebido de la línea telefónica, robo de equipos terminales y manipulación de equipos para efectos de clonación. **CONSUMO ANÓMALO:** Consumos atípicos de EL USUARIO, respecto de otros suscriptores y/o usuarios en condiciones semejantes. **CORTE O RETIRO DEL SERVICIO:** Decisión unilateral de empresa, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en el presente contrato, en virtud de la cual ésta procede a desactivar el servicio de manera definitiva. El corte del servicio no exime del cumplimiento de las obligaciones pendientes de pago por EL USUARIO así como la devolución del (los) equipo (s) de propiedad de ETB, que hayan sido instalados o entregados para proveer EL (LOS) SERVICIO (S) en los términos establecidos en la regulación. **FACILIDADES DE PROGRAMACIÓN:** Mecanismos suministrados por ETB con el objeto de que EL USUARIO pueda seleccionar los servicios a los cuales desea tener acceso, tales como: larga distancia nacional automática, larga distancia internacional automática, telefonía móvil (Celular y PCS), local extendida, servicios de tarifa con prima, algunos servicios suplementarios, Roaming Internacional, SMS entre otros. **FRAUDE EN REDES FIJAS:** Alteración en la acometida, en la instalación interna y equipos suministrados por ETB que afecta la medición del consumo real de EL USUARIO, alteren LOS SERVICIOS contratados por EL USUARIO sin la autorización de ETB. Se entiende incluida la generación automática de llamadas o anomalías en el uso de los servicios, que a través de pruebas técnicas demuestren que no constituyen aprovechamiento o buen uso del(LOS) SERVICIO(S) contratado(s) por parte de EL USUARIO y/o CLIENTE. **MÉTODOS DE COMUNICACIÓN NO AUTORIZADOS - FRAUDE EN REDES FIJAS.** Cualquier modalidad utilizada por EL USUARIO tendiente a violar en forma directa o indirecta el régimen legal de las telecomunicaciones, específicamente en relación con la prestación, uso y acceso a servicios de TPBC tales como: tráfico ilegal internacional voz sobre IP, "Call Back", "Bypass"- reoriginamiento o cualquier modalidad similar o uso ilegal de las redes y de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad vinculada a éste. **2.5.2. PROHIBICIONES DEL USUARIO:** Realización de métodos de comunicación no autorizados, castigados como punibles por la ley penal, entre otros: a) Reoriginamiento de llamadas de TPBC para su posterior comercialización. b) Aplicación de procedimientos denominados "CALL-BACK" o de "BY PASS". c) Reventa o comercialización no autorizada de servicios de TPBC, LE y LD prestados por ETB, no autorizada por ésta. d) Alteración de las señales de los equipos terminales o abonados. e) Alteración de las señales y/o de los equipos o dispositivos de acceso al servicio de TPBC, LE y LD, con el fin de modificar la medición del consumo facturable o de sustraerse de su pago. f) Acceso y/o uso fraudulento a códigos de acceso o números de identificación personal. g) Acceso engañoso a servicios suplementarios prestados por ETB o a facilidades o categorías de programación suministradas por ETB. h) Interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente. i) Utilización en forma contraria a la ley o a las condiciones de LOS SERVICIOS de TPBC, LE y LD prestados por ETB establecidas en éste contrato. j) Cualquier modalidad similar que sea considerada por la ley como uso fraudulento de EL SERVICIO conllevará a la terminación unilateral del Contrato por parte de ETB, por entender que estas conductas contradicen la constitución y la Ley. **2.5.3. RESPONSABILIDADES POR USO DE PLANTAS TELEFÓNICAS O SERVIDORES IP POR PARTE DE EL USUARIO:** Para efectos de evitar fraudes en la prestación de EL SERVICIOS de TPBC prestado por ETB y prevenir que las plantas telefónicas o servidores de EL USUARIO conectadas por éste o por terceros a las líneas de telefonía local suministradas por ETB, sean intervenidas por terceros para prácticas fraudulentas, EL USUARIO está obligado a: 1) Implementar y actualizar permanentemente las plantas telefónicas o servidores IP con las versiones de seguridad recomendadas por el respectivo fabricante. 2) Implementar y actualizar permanentemente las versiones de software que blinden a las plantas telefónicas o servidores de ataques externos, especialmente en soluciones de telefonía IP con troncales SIP en plantas IP. En todo caso se deja constancia de que ETB: a) Cumple con los niveles de seguridad en su red en los términos establecidos en la regulación, b) No asume responsabilidad alguna por fallas de seguridad en tales plantas telefónicas o servidores IP. c) No asume ninguna responsabilidad por los perjuicios ocasionados al EL USUARIO o a terceros por prácticas fraudulentas o por las configuraciones, intervenciones o vulneraciones efectuadas a los equipos de EL USUARIO por terceros, en tales plantas telefónicas o servidores IP o por vulnerabilidades de tipo técnico que se puedan presentar sobre tales plantas telefónicas o servidores IP. d) Teniendo en cuenta que toda red está expuesta a situaciones de vulnerabilidad impredecibles y/o irresistibles, ETB no garantiza la no ocurrencia de prácticas fraudulentas aún en caso de que EL USUARIO cumpla con las obligaciones señaladas en el párrafo anterior. **2.6. EQUIPOS EN REDES FIJAS:** Para la instalación, uso y ubicación de los equipos necesarios para la prestación de EL SERVICIO, se tendrá que los equipos, materiales o cualquier tipo de elementos que ETB entregue a EL USUARIO a título no traslativo de dominio, serán utilizados exclusivamente por EL USUARIO y bajo ninguna circunstancia se podrán destinar o utilizar para usos diferentes a EL SERVICIO contratado. De igual forma, deberá dar el uso adecuado a los equipos de su propiedad que sean utilizados para la prestación de EL SERVICIO contratado con ETB, garantizando la no realización de actividades no autorizadas que afecten la red de ETB o de terceros y realizando a su costa el mantenimiento necesario para el buen funcionamiento de LOS SERVICIOS. Así mismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de estos equipos, se hará únicamente por el personal autorizado por ETB, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. Estos equipos y elementos serán entregados por ETB a EL USUARIO a título de comodato precario mediante acta suscrita por ambas partes o sus delegados, denominada "ORDEN DE TRABAJO", en la cual se identificarán plenamente. Si se efectúa algún cambio de equipos, se suscribirá un nuevo documento de

entrega. EL USUARIO no tiene derecho de retención sobre los equipos entregados por ETB en comodato y por lo tanto es su obligación proceder con la entrega en los términos establecidos en la normatividad vigente a la terminación de EL SERVICIO respectivo o del contrato o cuando las circunstancias dentro de la ejecución del mismo así lo hagan necesario. Si EL USUARIO no atiende los lineamientos normativos relacionados con la devolución de los equipos, dentro de los términos establecido para ello, deberá cancelar el valor de dichos equipos en los términos señalados en este contrato. Desde el momento de la instalación de los equipos y la firma de la respectiva “ORDEN DE TRABAJO”, EL USUARIO responde por los daños que se le ocasionen a los mismos, diferentes al deterioro normal. En tales eventos, así como en el caso en que los equipos sean hurtados, EL USUARIO responderá directamente a ETB por el precio definido para reponerlos, para lo cual EL USUARIO autoriza a ETB incluir dichos valores dentro de la factura que emita por concepto de la prestación de LOS SERVICIOS objeto del presente contrato. En caso que EL USUARIO quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, ETB tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual consiste en la entrega de los equipos en las instalaciones indicadas por ETB en su página web, siempre y cuando estos equipos hayan sido entregados por ETB. El procedimiento definido sobre el particular se encuentra en www.etb.com y en los medios de atención al usuario. **2.7. CATEGORIAS ACTIVAS:** La(s) línea(s) Telefónica(s) se activan (Instalan/entregan) con todas las categorías activas, es decir, con salida a llamadas locales, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móviles, etc. y con el código secreto, la información correspondiente a activación, desactivación, cambio de código podrá ser consultada en la página web www.etb.com

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SERVICIO DE LARGA DISTANCIA.

Además de las definiciones contenidas en las condiciones de prestación del servicio de comunicaciones de ETB, así como las establecidas en el presente documento, en la prestación del servicio de larga Distancia se tendrán en cuenta: **3.1.** Cuando una persona accede al servicio de larga distancia de ETB, se somete a las condiciones previstas en el presente documento para la prestación de dicho servicio, así como a las condiciones de prestación de EL SERVICIO de comunicaciones de ETB y se convierte en EL USUARIO que contrata EL SERVICIO. **3.2.** EL USUARIO acepta que ETB no es responsable, directa o indirecta, contractual o extracontractualmente en razón, con motivo o con ocasión de la eventual postergación o retraso que pueda experimentar la entrada en vigencia o la ejecución del servicio de larga distancia por responsabilidad del PROVEEDOR LOCAL y/o de TELEFONÍA MÓVIL, en aquellos casos en los que para acceder al servicio de larga distancia de ETB se utilice la red telefónica local de otro proveedor. **3.3.** EL USUARIO entiende y acepta que se somete a las condiciones estipuladas por el PROVEEDOR LOCAL y/o de TELEFONÍA MÓVIL a través del cual accede o recibe el servicio de Larga distancia, en cuanto a las condiciones de suspensión por no pago y reconexión que aquél haya establecido. Tal suspensión no genera para ETB responsabilidad alguna frente al EL USUARIO. **3.4.** La facturación de los servicios de larga distancia prestados por ETB a usuarios o suscriptores de otros PROVEEDORES LOCALES y/o de TELEFONÍA MÓVIL, se efectuará por medio de la factura que éstos emitan en virtud del acuerdo que para la facturación haya celebrado ETB con los mismos. No obstante, ETB podrá emitir factura independiente a la del PROVEEDOR LOCAL a través del cual se accedió a los citados servicios. **3.5.** Las anteriores previsiones aplican tanto para la prestación del servicio de larga distancia nacional como para la prestación del Servicio de larga distancia internacional que se realice utilizando los códigos asignados a ETB por la autoridad de regulación para la prestación de tales servicios. **3.6.** Las condiciones de tasación de los servicios de larga distancia nacional e Internacional se harán de conformidad con lo dispuesto en las condiciones generales de prestación de SERVICIOS de ETB y en todo caso, de acuerdo con el plan adquirido.

4. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN PRESTADO POR ETB S.A. ESP.

4.1. En virtud del presente Contrato EL USUARIO se suscribe a EL SERVICIO DE TELEVISIÓN por suscripción que presta ETB. El presente Contrato comprende, tanto los servicios seleccionados por EL USUARIO al momento de su celebración, como aquellos que posteriormente solicite a ETB directamente o a través de cualquier aliado. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En virtud del presente Contrato y siempre que la red sobre la cual EL USUARIO recibe el servicio lo permita, aquel también podrá recibir los servicios adicionales a los contratados Pague por Ver (en adelante “PPV”), y/o Video bajo demanda (“VOD” por sus siglas en inglés), y/o servicios multimedia interactivos, los cuales se soportan en EL SERVICIO DE TELEVISIÓN. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En los casos en que ETB ofrezca servicios adicionales o modificación(es) a los contratados o EL USUARIO solicite tales modificaciones o servicios adicionales, ETB o cualquier aliado de éste podrá, aún con posterioridad a su oferta, consultar los datos de comportamiento crediticio de EL USUARIO, tanto en los registros que posea ETB como en cualquier banco de datos, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 1.4 numeral 1.4.1 literal b) del presente Contrato y si se llega a determinar a su absoluta discreción, que EL USUARIO no presenta un comportamiento de pago adecuado, podrá negar la prestación de los servicios adicionales o las modificaciones a los contratados, hayan sido tales servicios adicionales o modificaciones ofrecidas por ETB o solicitadas por EL USUARIO. **PARÁGRAFO TERCERO:** Todas las opciones de contratación que ofrece ETB se deben entender como Ofertas Generales no caracterizadas por ningún canal o canales específicos y/o por un determinado género de canales. Por lo anterior, EL USUARIO expresamente autoriza a ETB para que, por razones de orden técnico o comercial, suprima, amplíe o modifique los canales que componen la programación del servicio que recibe EL USUARIO, sin que por ello pueda EL USUARIO dar por terminado este Contrato por causas imputables a ETB. Sin embargo, en el caso en que previamente informado por ETB, EL USUARIO decida caracterizar la oferta general, deberá hacerlo constar por escrito de forma clara y expresa en el texto del Contrato nombrando el canal causal para la contratación de LOS SERVICIOS, pagando el sobrecosto establecido para esta opción de contratación, el cual será informado en el momento de la decisión de EL USUARIO. Cuando EL USUARIO caracterice la oferta, podrá darlo por terminado

de forma unilateral durante dicho periodo cuando el canal causal sea suprimido de la parrilla de programación, siempre y cuando notifique a ETB dentro del mes siguiente a la supresión del canal. **PARÁGRAFO CUARTO:** EL USUARIO declara que conoce el funcionamiento de la adquisición de películas y/o canales a través de los servicios de valor agregado de PPV y/o VOD y/o servicios multimedia interactivos e igualmente los mecanismos de utilización y especialmente de bloqueo de estos sistemas y de los canales de adultos. De esta forma EL USUARIO se hace responsable por la utilización de estos sistemas y canales. En todo caso, EL USUARIO se compromete a no variar las conexiones realizadas por ETB al momento de la instalación de estos SERVICIOS de valor agregado. **PARÁGRAFO QUINTO:** EL USUARIO recibirá gratuitamente los canales públicos radiodifundidos que se sintonicen en VHF, UHF o vía satélite en la ciudad de origen donde se reciba EL SERVICIO. Al momento de la instalación EL USUARIO contará con asistencia gratuita en sitio para el recibo de las señales indicadas. Posteriormente esta asistencia gratuita se suministrará telefónicamente o por cualquier medio eficaz que determine ETB. **4.2. VALOR Y PAGO DEL SERVICIO:** EL USUARIO pagará a ETB por los servicios prestados de manera anticipada, mensual o vencida dependiendo de la forma de facturación que aplique en cada ciudad donde ETB presta sus servicios, a las tarifas vigentes a la fecha en la cual debe realizar el pago y los impuestos aplicables. EL USUARIO tiene el derecho a recibir una factura de servicios y es el único responsable por el pago de LOS SERVICIOS a él prestados por ETB, quedando obligado a ello desde el momento en que ocurra la conexión del servicio. ETB se obliga a enviar mensualmente, a la dirección suministrada por EL USUARIO, que éste deberá mantener actualizada, una factura en la que se indicará el valor del servicio utilizado por éste durante el período correspondiente. La entrega se realizará al menos cinco (5) días antes de la fecha de pago oportuno. Si el día veintisiete (27) de cada mes EL USUARIO no ha recibido la correspondiente factura, deberá comunicarlo por escrito a ETB para efectos de fijar una nueva fecha de pago. En caso de que esté en desacuerdo con el valor o los conceptos facturados, deberá comunicarlo a ETB antes del día del vencimiento del plazo para el pago oportuno. Cuando EL USUARIO presente una petición, queja o recurso, sobre la facturación, podrá realizar el pago parcial sobre lo no objetado, pago que se recibirá en los centros autorizados únicamente por parte de ETB. Las partes aceptan como fuente definitiva para establecer el uso de LOS SERVICIOS a él prestados, los registros técnicos de ETB. EL USUARIO entiende y acepta que el pago deberá hacerse antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados y por un medio de pago autorizado. No obstante, queda entendido y aceptado que EL USUARIO conoce suficientemente la fecha de vencimiento del plazo de su pago, por lo que de no recibir su factura estará en la obligación de ingresar a la página web de ETB, www.etb.com y descargar su factura o en su defecto concurrir a la sede de ETB con el fin de solicitar la información sobre el monto adeudado y proceder a su pago antes del respectivo vencimiento. De esta forma, el no recibo de la factura no exonera a EL USUARIO de su obligación de pago, pero solo reconocerá intereses de mora a partir del recibo de la factura. **PARÁGRAFO PRIMERO:** No obstante lo establecido en la presente cláusula acerca del cobro, teniendo en cuenta las características técnicas de los servicios de Pague Por Ver (PPV), y/o VOD y/o servicios multimedia interactivos, éstos podrán ser facturados hasta tres (3) meses después de su utilización, condición que conoce y acepta EL USUARIO. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los valores que pague EL USUARIO por concepto de instalación de EL SERVICIO no serán reembolsables, salvo en el evento en que por razones de orden técnico no puedan efectuarse las instalaciones requeridas, y en el evento consagrado en el numeral 3.1. Del presente Contrato, cuando las instalaciones no se realicen dentro del término establecido por ETB. **PARÁGRAFO TERCERO:** En los casos en que EL USUARIO realice el pago del servicio de varios meses en forma anticipada (en adelante “prepago”) y en virtud de este prepago ETB ofrezca prestar el servicio durante un determinado período en forma gratuita, o a un menor valor mensual en relación con la tarifa vigente y EL USUARIO decida terminar el presente Contrato o ETB lo termine en forma unilateral por incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL USUARIO antes de que se agote el prepago realizado, ETB reliquidará el valor de éste conforme a las siguientes reglas: a) Cada mes o período proporcional disfrutado por EL USUARIO se liquidará con la tarifa plena mensual vigente para el respectivo servicio. b) En consecuencia, EL USUARIO pierde el beneficio del período de EL SERVICIO sin costo o de la disminución de la tarifa mensual. c) El valor a abonar a EL USUARIO será el que resulte de la diferencia entre el valor del prepago cancelado por EL USUARIO y el valor de LOS SERVICIOS disfrutados por éste, calculados con las tarifas plenas vigentes. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si EL USUARIO ha adquirido algún beneficio por haber contratado otro(s) SERVICIO(S) que ofrezca o preste ETB y/o algún aliado o porque en su residencia se reciba alguno de éstos y lo(s) cancela o suspende deberá pagar por EL(LOS) SERVICIOS(S) que mantengan el precio vigente a tarifa plena. **4.3. CONDICIONES DE EMPAQUETAMIENTO.** EL USUARIO debe tener en cuenta las siguientes condiciones: El paquete de SERVICIOS ofrecidos representa un beneficio tarifario por el mismo, si el usuario termina anticipadamente cualquiera de los servicios contratados, pierde el beneficio inicialmente otorgado. El retiro anticipado de cualquiera de los servicios obliga al usuario a cancelar el respectivo valor por terminación anticipada señalada en el Contrato. El empaquetamiento puede permanecer mínimo con dos servicios con algunos beneficios similares. El usuario puede pedir la prestación de LOS SERVICIOS desagregados asumiendo los costos que se tengan dentro de la oferta de ETB. Si no se cumplen las condiciones del empaquetamiento se entenderá como terminado el Contrato y por lo tanto asumirá EL USUARIO los costos de la terminación anticipada, como lo define el Contrato. **4.4. MORA EN EL PAGO:** EL USUARIO quedará en mora por no dar cumplimiento a sus obligaciones dentro del plazo previsto para ello y especialmente por no hacer el pago de los servicios antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, sin necesidad de reconvención privada o judicial, por cuanto existe un término estipulado para cumplir la obligación, que corresponde a la fecha señalada en la factura, lo anterior de acuerdo con lo señalado en el ordinal 1º del artículo 1608 del C.C.C. En caso de mora en el pago, EL USUARIO reconocerá y pagará a ETB intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluto a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación de EL USUARIO de cancelar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado por la ejecución de este Contrato, así como los montos a que hubiere lugar, los costos de la cobranza judicial o extrajudicial y la indemnización de los perjuicios que se causen. Adicionalmente, si EL USUARIO incurriera en

mora en el pago de LOS SERVICIOS a él prestados, ETB podrá, a partir de la mora de una (1) factura suspender total o parcialmente el servicio o dar por terminado unilateralmente este Contrato, sin necesidad de notificación o reconvencción judicial. El original del presente documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles, las obligaciones y prestaciones mutuas contenidas en éste. En consecuencia, las partes acuerdan, en forma expresa, que la copia original autógrafa del mismo junto con las facturas enviadas a EL USUARIO constituirá título ejecutivo suficiente para que ETB exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones económicas a cargo de aquél. **PARÁGRAFO:** Si EL SERVICIO es suspendido por ETB por causas imputables a EL USUARIO, éste deberá pagarle a ETB el valor de reconexión vigente a la fecha para que su servicio sea nuevamente habilitado, siempre que ETB no haya decidido dar por terminado el Contrato. La reconexión se realizará por ETB a EL USUARIO dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que EL USUARIO cancele el valor total adeudado que originó la suspensión. **4.5. PROHIBICIÓN DE USO INDEBIDO:** EL USUARIO no podrá trasladar los equipos ni realizar ninguna modificación a la red instalada, así como tampoco retransmitir, difundir, reproducir, comercializar, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que le permita extender el servicio a otros puntos distintos de los contratados. En el caso de violarse esta prohibición, EL USUARIO deberá pagar a título de cláusula penal el doble del valor de LOS SERVICIOS utilizados indebidamente por el número de meses en que se haya presentado tal uso indebido. Lo anterior, sin perjuicio de que ETB pueda exigir por los demás perjuicios causados y de la responsabilidad penal de EL USUARIO por la ejecución de las conductas indebidas. **PARÁGRAFO.** Los hoteles, bares, restaurantes, tabernas o cualquier lugar similar no pueden imponer un cargo extra a los huéspedes y/o comensales por el privilegio de recibir los Canales, y la forma de calcular el número total de Suscriptores dentro de condominios, hoteles y unidades habitacionales múltiples se hará dividiendo el monto total facturado al condominio, hotel o unidad habitacional múltiple respectiva en el mes correspondiente entre la tarifa del Servicio Más Básico, o en su caso del Servicio Súper Básico. **4.6. REGLAMENTACIÓN RESPECTO DE DAÑOS O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** ETB Será responsable por fallas o suspensión del servicio que no se ocasionen por fallas técnicas y/o actos de terceros. Las visitas técnicas tendrán costo cuando la falla se origine en la red interna de EL USUARIO. Cuando las causas puedan ser solucionadas directamente, ETB se obliga a restablecer el servicio en el menor tiempo posible. ETB no se responsabiliza de los daños y perjuicios producidos por causas no imputables o ajenas a ella, como los causados por EL USUARIO, un tercero, o por fuerza mayor o caso fortuito. Si el servicio ha sido interrumpido por causas ajenas a EL USUARIO, excluyendo la fuerza mayor y el caso fortuito, durante dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de veinticuatro (24) horas, ETB ajustará la factura de EL USUARIO deduciendo el valor de los servicios no prestados efectivamente. **4.7. NO RENUNCIA A DERECHOS:** La ausencia de reclamos por el incumplimiento de cualquier disposición del presente Contrato, no constituye una renuncia a los derechos que éste confiere, ni puede servir como fundamento para asumir el otorgamiento de nuevos plazos de gracia o la autorización de incumplimientos de otras disposiciones. Ninguna renuncia de los derechos que confiere el presente Contrato será válida a menos de que conste por escrito. **4.8. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** En caso de fuerza mayor o caso fortuito ETB podrá suspender la prestación del servicio o terminar el Contrato, según la naturaleza de las causas que lo generen, sin que por ello quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna. **4.9 TERMINACIÓN UNILATERAL. 4.9.1. POR PARTE DEL USUARIO:** EL USUARIO podrá dar por terminado el presente Contrato: a) Dando un preaviso a ETB de tres (3) días hábiles, antes del vencimiento de su periodo de facturación o de la vigencia inicial de su Contrato o las prórrogas del mismo. b) Cuando ETB introduzca cambios en la parrilla de programación que impliquen el cambio de la oferta caracterizada, cuando EL USUARIO la ha hecho expresa y escrita desde la contratación del servicio. c) Cuando EL USUARIO deba realizar un cambio de dirección de las instalaciones donde contrató el servicio a otro lugar, siempre y cuando dicho cambio de dirección haya sido acordado entre las partes según el proceso establecido en el literal m de la cláusula 2.3.1. del presente Contrato, en este caso, será exigible el cobro de los montos respectivos cuando se demuestre que por decisión del cliente, no se produjo efectivamente el cambio de dirección o que en la nueva dirección si es posible continuar con la prestación del servicio. **4.9.2. POR PARTE DE ETB:** Podrá dar por terminado el presente Contrato de inmediato, sin requerimiento privado o judicial y sin necesidad de declaración judicial, exigiendo las prestaciones a que hubiere lugar y sin que por ello quede obligada a pagar o reconocer multa o indemnización alguna por el incumplimiento por parte de EL USUARIO de cualquiera de las obligaciones a su cargo en virtud del presente Contrato o resultantes de su ejecución o derivadas de una disposición legal o reglamentaria y especialmente por los siguientes eventos de incumplimiento: a) El no pago oportuno del valor de EL SERVICIO mensual, por un período o más o de otras sumas de dinero que EL USUARIO adeude a ETB por cualquier concepto. b) Cuando EL USUARIO haya dado o prometido a un suscriptor o empleado de ETB o un tercero, alguna suma de dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio o para evadir el pago de las tarifas aplicables. c) Cuando EL USUARIO haya suministrado datos falsos que puedan producir a ETB o a terceros, daños o perjuicios. d) Cuando EL USUARIO haya exigido alguna cantidad de dinero a terceros por el uso o explotación del servicio, a cualquier título, como el arrendamiento. e) Cuando los equipos o instalaciones de EL USUARIO, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del servicio o causar perjuicios a la red a través de la cual se prestan LOS SERVICIOS o a la red de otros operadores de telecomunicaciones y EL USUARIO no atienda rápidamente las recomendaciones que para corregir la situación le haga ETB. Igualmente, habida cuenta de que el presente Contrato se realiza en razón de la persona de EL USUARIO, ETB podrá darlo por terminado por muerte o extinción de la persona jurídica de éste. **4.10. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** EL USUARIO de LOS SERVICIOS tiene derecho a presentar ante ETB peticiones, quejas, y recursos (en adelante "PQR's") relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas. Las PQR's no requieren presentación personal y si se realizan a través de mandatario no se requiere que éste sea abogado titulado. Para el efecto se deberá informar el nombre completo del solicitante, su identificación, la dirección que tiene registrada en ETB, el objeto de la actuación, las razones en las que se apoya y la relación

Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Conmutador: 242 2000

de documentos que se acompañan. ETB dará respuesta a las PQR's dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.