

**CONTRATO DE TERMINOS GENERALES – SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES N°. 102**

Usuario :		Cc:
Dirección		TEL:
CELI:	No. Usuario:	
Email:	Fecha:	

Entre T.V. ISLA LIMITADA, sociedad organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con domicilio en la isla de San Andrés, en adelante LA EMPRESA, de una parte y de la otra, la persona natural o jurídica que suscribe el presente contrato, en adelante EL SUSCRIPTOR, quienes en conjunto se denominan las partes, se ha celebrado el presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, que se regirá por las cláusulas que se enuncian a continuación, previas las siguientes consideraciones: 1. Que LA EMPRESA tiene por objeto social la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y cuenta con TITULO HABILITANTE CONVERGENTE expedida por le Ministerio de Telecomunicaciones, según resolución 001301 de fecha Junio 25 del 2008. 2. Que EL SUSCRIPTOR desea contratar con LA EMPRESA la prestación de servicios de telecomunicaciones de Internet. PRIMERA. DEFINICIONES: Para la interpretación del presente contrato se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: 1.1. Contrato de prestación del servicio: Acuerdo de voluntades celebrado entre EL SUSCRIPTOR y LA EMPRESA, para el suministro de servicios de telecomunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para ambas partes. 1.2. Acceso a Internet: Es el acceso físico que incluye todas las funcionalidades y conexiones nacionales y/o internacionales necesarias para permitir a un usuario establecer comunicación con un nodo de Internet, servicio caracterizado por las siguientes condiciones técnicas: Para efectos de la comercialización, debe tenerse en cuenta que solo será considerada una conexión de “banda ancha” aquella en la que las velocidades efectivas de acceso cumplan los siguientes valores mínimos: Sentido de la Conexión: ISP hacia usuario o “downstream” y Usuario hacia ISP o “upstream”, con una Velocidad efectiva Mínima de 1.024 Kbps y 512 Kbps, respectivamente. 1.3. Velocidad efectiva: Se entiende como velocidad efectiva aquella garantizada por el ISP en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde a la consignada en el numeral inmediatamente anterior. 1.4. Velocidad de transmisión de datos: En sistemas digitales corresponde a la cantidad de información que puede ser transmitida en el tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo (bps) y sus múltiplos. 1.5. Cargo mensual: Es el valor mensual que refleja los costos económicos para garantizar la disponibilidad permanente y continua del Servicio Internet de alta velocidad y la utilización de éste. 1.6. Cargo de instalación: es el valor que EL SUSCRIPTOR cancela por la activación y conexión del Servicio Internet de alta velocidad. 1.7. Equipos para la prestación del servicio: Término utilizado para designar el conjunto de bienes constituido por los equipos, elementos y demás accesorios suministrados por LA EMPRESA para la prestación del servicio. Estos equipos se entregan en comodato y deben ser restituidos una vez finalizada la prestación del servicio. 1.8. Equipos Informáticos: Son los computadores y los equipos de propiedad del SUSCRIPTOR, a los cuales se les configura una conexión para acceder al Servicio Internet de alta velocidad. 1.9. Factura: Cuenta de cobro que LA EMPRESA entrega o remite al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios. 1.10. Reactivación: Conjunto de actividades necesarias para activar nuevamente y volver a prestar el Servicio Internet, cuando el mismo fue suspendido por mora en el pago o por solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. 1.11. Servicio de Internet: Es el servicio de valor agregado prestado por LA EMPRESA, por medio del cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO accede a la red de Internet. 1.12. Suscriptor: Es la persona natural o jurídica que suscribe el contrato de prestación de servicios de Internet 1.13. Usuario: Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio. 1.14. Período de facturación: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, con el cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso. 1.15. PQR: Petición, queja o recurso formulado por el suscriptor o usuario ante el operador de servicios de telecomunicaciones que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos. 1.16. Reclamación: Petición que hace el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO para que el operador revise la facturación del servicio. 1.17. Cláusula de

período de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado. 1.18. Cláusula de prórroga automática: Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato. SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO: En virtud del presente contrato LA EMPRESA se compromete a prestar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el Servicio de Internet en un ancho de banda equivalente a lo estipulado en el Anexo 1 “Solicitud de Servicios”, conforme a las tarifas establecidas por LA EMPRESA. TERCERA. RESTRICCIONES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS: LA EMPRESA prestará el Servicio de Internet, atendiendo para ello las normas que resultan aplicables a la materia, conectado a los equipos terminales dispuestos para el efecto, para lo cual dispondrá de las condiciones técnicas y comerciales más apropiadas y razonables. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, manifiesta que conoce que el Servicio de Internet se encuentra sujeto a condiciones de capacidad y cubrimiento y que puede dejar de prestarse por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, así como por fenómenos que afecten la transmisión de datos. Igualmente, se da por enterado que el servicio puede verse interrumpido por motivos de equipamiento o trabajos de reparación o similares, necesarios para su correcto funcionamiento, o resultar afectado por fallas en las redes de telecomunicaciones conectadas con la red de LA EMPRESA. CUARTA. VIGENCIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO: La duración del presente contrato será de un (1) año. Dicho plazo se pacta por una vez, sin perjuicio de las prórrogas automáticas que se realicen. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no manifiesta, por escrito, su voluntad de no renovar el contrato, dentro de los últimos Treinta (30) días hábiles antes de la fecha de terminación del plazo inicial, el mismo se entenderá prorrogado automáticamente, por un término igual. El término del presente contrato se contará a partir del momento en que se instalen los servicios solicitados, fecha que se indicará en el ACTA DE ENTREGA del mismo y que suscribirá el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el empleado de LA EMPRESA, que instale el servicio. QUINTA. PRECIO Y FORMA DE PAGO: El valor del Servicio de Internet será establecido por LA EMPRESA, de conformidad con las condiciones de mercado. LA EMPRESA realizará, por mensualidades anticipadas, los cobros derivados de la prestación del Servicio de Internet y demás servicios inherentes. Dichos valores se incorporarán en la factura de servicios que expida LA EMPRESA. Así, los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la factura. SEXTA. MORA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: El incumplimiento en el pago oportuno de las facturas por parte de SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, dará lugar al cobro de intereses moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la ley, al igual que de los costos por el cobro pre jurídico y jurídico de tales obligaciones. En caso de mora en los pagos, el suscriptor, de forma expresa, acepta que su nombre e información crediticia sea incluida en una o más centrales de riesgo escogidas por la EMPRESA. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se constituirá en mora al momento de vencerse el plazo para pagar cada factura sin necesidad de requerimiento judicial previo. Los intereses de mora serán liquidados y cobrados en la siguiente factura. PARÁGRAFO PRIMERO: La pérdida de la factura o el recibo no oportuno de la misma, no exime ni justifica el retardo en el pago por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. En tal evento, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá solicitar la expedición de una nueva factura en las Ventanillas de Servicio, ubicadas en la Avenida Providencia No. 2-34. La expedición de esta factura se realizará de manera inmediata. El primer duplicado correspondiente a un periodo de facturación será entregado gratuitamente. Igualmente, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá solicitar mediante la línea gratuita de información, los datos necesarios para efectuar el pago correspondiente. PARAGRAFO SEGUNDO: En aquellos casos en que la facturación no se haya realizado, no haya sido enviada con suficiente antelación o no se haya entregado el duplicado o la información a que se hizo alusión en el párrafo anterior, por causas imputables a LA EMPRESA, ésta procederá a fijar el plazo respectivo para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio, sin que haya lugar al cobro de intereses moratorios ni a la suspensión del servicio, hasta que no se hayan vencido los nuevos plazos estipulados. PARÁGRAFO TERCERO: El servicio se suspenderá por mora en el pago de un (1) mes de servicio. SÉPTIMA. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA EL INICIO DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO Excepto por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o aquellos que impidan la instalación por causa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el plazo máximo para la provisión del Servicio de Internet se llevará a cabo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del presente

contrato. Dicho plazo puede ser modificado por las partes, caso en el cual debe existir aceptación expresa del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO.

**OCTAVA. REGLAS APLICABLES A LA TECNOLOGÍA Y EQUIPOS TERMINALES VINCULADOS AL SERVICIO:** Los equipos, así como tecnología y cualquier instructivo o manual de operación de los mismos son de propiedad exclusiva de LA EMPRESA y se entregan al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO a título de comodato. Una vez recibidos a satisfacción por parte del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, éste asume las obligaciones que corresponden a los comodatarios según la Ley. Llegada la finalización de la prestación del servicio, los equipos deberán ser restituidos a LA EMPRESA en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario a partir de la finalización de la prestación del servicio. Si transcurrido dicho plazo el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO no cumple con la obligación de entregar los equipos, LA EMPRESA estará facultada para incluir en la siguiente factura de la línea asociada al servicio el valor de los mismos. El equipo que se restituya deberá ser el suministrado por LA EMPRESA, en caso contrario se generará el cobro de este. El mantenimiento de estos equipos correrá por cuenta de LA EMPRESA y no podrán ser manipulados por personas diferentes a los técnicos autorizados para el efecto. LA EMPRESA podrá modificar unilateralmente en cualquier tiempo, las características y requerimientos técnicos del servicio contratado e informará oportunamente al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO de tales modificaciones.

**NOVENA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO:** a) Cumplir cabalmente con sus compromisos contractuales; b) Cancelar en forma oportuna las facturas de cobro de los servicios contratados; c) Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo pactado en el presente contrato y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente; d) Dar al servicio de acceso a Internet el uso para el cual se ha contratado; e) Al finalizar este contrato o en cualquier tiempo, permitirá el retiro de los equipos y elementos que le hayan sido entregados en comodato y devolverá cualquier información técnica de soporte que tenga en su poder; f) No podrá sin autorización previa y por escrito de LA EMPRESA, trasladar los equipos, ni realizar ninguna modificación a la red instalada, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que permita extender el servicio de Internet a otros computadores, puntos, lugares o establecimientos comerciales diferentes a los cobijados y autorizados por este contrato; g) En caso de pérdida, hurto o deterioro no imputable al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del presente contrato, el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO responderá y pagará en forma inmediata su valor, conforme a los precios vigentes a la fecha en que se haga efectivo el pago; h) Mantener informada a LA EMPRESA, sobre deficiencias, interrupciones o la desconexión del servicio: i) En cumplimiento de lo establecido en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO no podrá:

1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.
3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad;
- j) Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley 679 de 2001 para todos los residentes en Colombia, el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO deberá:

1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores.
2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Se advierte que el incumplimiento de las obligaciones mencionadas en los literales anteriores, acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002 y;
- k) El SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO debe cumplir con los requisitos técnicos mínimos exigidos por LA EMPRESA, de conformidad con la modalidad del servicio contratado.

**DÉCIMA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** a) Activar el servicio una vez haya efectuado las revisiones técnicas respectivas; b) Atender las solicitudes elevadas por el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, relativas al traslado, las cuales serán programadas dentro de los primeros cinco (5) días calendario del mes. LA EMPRESA, prestará y cobrará tales servicios conforme a los precios vigentes y a la disponibilidad técnica; c) Informar al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO sobre la suspensión o desconexión del servicio por rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo; d) Recibir, atender, tramitar y responder de manera oportuna las peticiones, quejas y recursos que presente el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO; e) Prestar el servicio de asistencia técnica, a través de: 1) correo

electrónico [servicioalcliente@tvisla.com.co](mailto:servicioalcliente@tvisla.com.co) y el teléfono 5120903 - 5121854 2) en el horario de atención de LA EMPRESA. f) Cumplir con los regímenes de protección al usuario, de libre y leal competencia y tarifario; g) Ofrecer e informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, sobre la existencia de mecanismos de filtrado que puedan ser instalados en los equipos de éstos, con el fin de prevenir y contrarrestar el acceso de menores de edad a la pornografía; h) Brindar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la suscripción del contrato; i) atender las solicitudes formuladas por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, respecto al bloqueo del acceso a sitios Web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por él; j) suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado. DECIMA PRIMERA. DERECHOS DE LAS PARTES: Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos tanto del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO como de LA EMPRESA, conforme a lo dispuesto en la Resolución 1732 de 2007, “Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, expedida por la hoy CRC, así como a lo previsto en las normas que la adicionen, modifiquen y/o complementen y en las demás disposiciones aplicables a la materia, DÉCIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Antes de la suspensión del servicio, LA EMPRESA advertirá al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causal que originó la suspensión, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios. DECIMA TERCERA. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: La prestación del servicio podrá ser suspendida en los siguientes eventos: a) Por mutuo acuerdo de las partes. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO puede solicitar a LA EMPRESA, la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada. LA EMPRESA podrá aceptarla cuando lo considere viable siempre que no se produzcan efectos perjudiciales a terceros. Cuando la solicitud sea aceptada por LA EMPRESA, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses por año calendario de servicio, no acumulables, salvo que aquella decida otorgar un plazo mayor En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio, salvo que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya señalado en la solicitud una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual LA EMPRESA deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión. PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de que el servicio se encuentre sujeto a periodo mínimo de conservación de plan o a cláusula de permanencia mínima, dicho periodo se prorrogará por un término igual al de la suspensión temporal. PARÁGRAFO SEGUNDO: LA EMPRESA no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, diferente al costo por la reactivación del mismo, valor que será informado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicitante al momento de la formulación de la solicitud. La reactivación deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud de este último. b) Por rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo, caso en el cual LA EMPRESA, procederá a restablecer el servicio en el menor tiempo posible. DÉCIMA CUARTA. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO O TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO puede solicitar la interrupción del servicio en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por LA EMPRESA, sin que ésta pueda oponerse por motivo alguno, solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios, La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. LA EMPRESA deberá interrumpir el servicio al vencimiento del periodo de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, informando al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO sobre tal hecho por medio de comunicación escrita. PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, LA EMPRESA interrumpirá el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud de parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. PARÁGRAFO SEGUNDO: La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho de LA EMPRESA, a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del operador de interrumpir el servicio, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el SUSCRIPTOR Y/O

USUARIO haya efectuado consumos. PARÁGRAFO TERCERO: En los casos en que exista cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato DÉCIMA QUINTA. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO requiera la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de telecomunicaciones contratado, bastará con proceder a la manifestación de la voluntad en tal sentido, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por LA EMPRESA, quien deberá dar trámite a la cancelación, máximo dentro del mismo término en que se efectuó la activación, sin que haya lugar a la exigencia de requisitos diferentes a los exigidos al momento de la activación del servicio. DECIMA SEXTA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA: LA EMPRESA podrá dar por terminado el presente contrato en los siguientes eventos: a) Incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de las obligaciones contraídas bajo el presente contrato; b) Por la disolución o muerte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. c) Por disolución y liquidación de LA EMPRESA; d) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO utilice el servicio, para conocer, apropiarse o vulnerar la Información o sistemas de cualquier persona o para cometer cualquier acto indebido, ilícito, ilegal o que configure un hecho punible; e) por traslado de los equipos a otro domicilio sin autorización previa y expresa de LA EMPRESA. DÉCIMA SEPTIMA. EFECTOS Y OBLIGACIONES POSTERIORES A LA TERMINACIÓN: a) Al vencimiento del plazo contractual, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará de inmediato cualquier suma que deba a LA EMPRESA y procederá a devolver los equipos, elementos y cualquier tipo de información relacionada con el servicio de Internet que se halle en su poder. b) LA EMPRESA procederá a cancelar la prestación del servicio. PARÁGRAFO: Si transcurridos cinco (5) días de retirado el Servicio de Internet el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no regresa los equipos, elementos instructivos o manuales de operación, LA EMPRESA procederá de inmediato a instaurar las respectivas acciones con el fin de obtener la devolución de los equipos y/o resarcimiento de perjuicios por la no devolución o devolución defectuosa, salvo el uso y deterioro natural por el paso del tiempo DÉCIMA OCTAVA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO: La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, constituye causal de incumplimiento del mismo, tanto para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO como para LA EMPRESA, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de presentarse incumplimiento de cualquiera de las partes, la otra podrá hacer uso de las acciones legales establecidas para el efecto. DÉCIMA NOVENA. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES: A) DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO hará uso del Servicio de Internet conforme a las normas aplicables y de forma tal que no afecte la naturaleza del servicio o el normal y eficiente uso de éste por parte de otros clientes. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO responderá por el daño, deterioro, destrucción, pérdida o hurto generado por su uso indebido, manipulación no autorizada, descuido o negligencia de los equipos entregados en comodato, por el uso del Servicio de Internet en relación con la violación a la intimidad, la vulneración a la reserva de la información o a la interceptación ilícita de comunicaciones y en general por los actos que perjudiquen la imagen de LA EMPRESA y/o de otros Operadores del Servicio de Telecomunicaciones, así como por la seguridad, integridad o privacidad de la información que conserve, transmita o reciba a través del Servicio de Internet. B) DE LA EMPRESA: LA EMPRESA responderá por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo, salvo cuando tal incumplimiento se presente por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros VIGÉSIMA. REGLAS SOBRE BUZONES DE CORREO ELECTRÓNICO: a) La información que se almacena en el buzón de correo electrónico tendrá un límite fijado, según los servicios ofrecidos. b) El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no enviará, comunicará o almacenará datos que atenten contra los derechos, intereses o la imagen de cualquier persona natural o jurídica y responderá penalmente por el envío a través de este medio de información que atente contra las normas legales vigentes, o) El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO responderá por el uso indebido de la contraseña de acceso a su cuenta de correo electrónico, la mantendrá bajo su control exclusivo y no la compartirá con nadie. d) El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no realizará prácticas de “spamming”, no utilizará reproducirá, copiará o modificará, licenciará o registrará cualquiera obra o creación protegida por derechos de autor. VIGESIMA PRIMERA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene derecho de presentar ante LA EMPRESA, en forma verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por LA EMPRESA para el efecto, peticiones, quejas y recursos, los cuales deben ser recibidos, atendidos y respondidos por ésta. VIGÉSIMA SEGUNDA, PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR: a) Cuando las PQR sean presentadas de manera verbal, bastará con que el

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO informe a LA EMPRESA el nombre completo del peticionario, y el motivo de su solicitud. LA EMPRESA podrá responder de la misma manera, debiendo entregar al peticionario una constancia de presentación de su petición; b) Cuando sean presentadas por escrito, deben contener por lo menos: 1) el nombre de la empresa a la que se dirige, 2) el nombre, identificación y dirección de notificación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y, 3) los hechos en que fundamenta sus solicitud. PARÁGRAFO: Las PQR, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos serán recibidos, atendidos, tramitados y respondidos en la oficina de peticiones, quejas y recursos que disponga LA EMPRESA para la atención a usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales. No se exigirá el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las PQR. La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa. VIGESIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos presentados ante LA EMPRESA se regirán por las siguientes reglas: a) Contra los actos de LA EMPRESA proceden los recursos de reposición y de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley; b) El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga en conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO su decisión, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina ubicada en Av. Providencia No. 2-34 o a través del correo electrónico [servicioalcliente@tvisla.com.co](mailto:servicioalcliente@tvisla.com.co) o al fax número 5131565; c) Cualquier manifestación de inconformidad respecto de las decisiones de LA EMPRESA expresada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en las condiciones y términos antes señalados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición; d) LA EMPRESA no podrá suspender el servicio si existe petición, queja, reclamo o recurso pendiente de decisión, siempre que éstos 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; e) Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Sin embargo, para ellos puede emplearse mandatario; f) El recurso de apelación, en los casos en que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión es desfavorable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, LA EMPRESA lo remita al ente de vigilancia y control, para que este proceda a resolverlo. VIGESIMA CUARTA, TÉRMINO PARA RESPONDER PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Para responder las peticiones, las quejas los recursos LA EMPRESA contará con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo, LA EMPRESA deberá informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición han sido resueltos en forma favorable, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Vencido este término, LA EMPRESA reconocerá al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la solicitud formulada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en tal sentido. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar ante la autoridad de inspección, vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos, adjuntando los soportes del caso, pudiendo solicitar además, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, VIGESIMA QUINTA. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LA EMPRESA: La notificación de las decisiones adoptadas por LA EMPRESA dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Las notificaciones personales que deban realizarse, se deben efectuar en la misma oficina en donde se haya presentado la petición, queja o recurso. En caso de haber sido formulada de manera verbal y que LA EMPRESA deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la sede de la empresa. VIGESIMA SEXTA. SEGUIMIENTO DE PQR. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que haya presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las mismas, utilizando para ello el código de seguimiento informado por LA EMPRESA al momento de su

presentación. VIGÉSIMA SÉPTIMA. CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA, PRÓRROGA AUTOMÁTICA Y VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO: En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 de la resolución 1732 de 2007, expedida por la hoy CRC, estas cláusulas se entienden aplicables siempre que medie aceptación escrita del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y que sean extendidas en documento aparte. VIGESIMA OCTAVA. TRASLADO DEL SERVICIO A OTRO DOMICILIO: a) El domicilio de instalación de los equipos, será el señalado en la solicitud de servicios efectuada. Dicho domicilio sólo podrá ser modificado con la aceptación expresa de LA EMPRESA, previa disponibilidad técnica. De no ser así LA EMPRESA se reserva el derecho a terminar unilateralmente este contrato y no estará obligada a proveer el servicio en el nuevo domicilio ni a hacer ningún tipo de devolución o reembolso por ningún concepto, b) Si el cambio de domicilio se produce con autorización de LA EMPRESA el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cancelará los costos de traslado del servicio. VIGESIMA NOVENA. CESION: El presente contrato no podrá ser cedido o transferido sin que medie autorización escrita de LA EMPRESA. La cesión del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por LA EMPRESA, libera al cedente de cualquier responsabilidad con LA EMPRESA por causa del cesionario. Para el efecto, se prevén las siguientes condiciones: a) El cedente debe informar por escrito a LA EMPRESA su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación, b) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, LA EMPRESA deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión; c) En caso de aceptación por parte de LA EMPRESA, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento; d) En caso de rechazo, LA EMPRESA le informará al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito se le indicará con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá revender el servicio sin autorización de LA EMPRESA. PARAGRAFO. CAMBIO DE PLAN. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer cambio del plan actual o adición de servicios, ofrecidos acorde con las políticas comerciales definidas por LA EMPRESA siempre y cuando esté al día en sus pagos del plan que hubiere escogido con anterioridad. TRIGESIMA. ADICIONES O MODIFICACIONES AL CONTRATO: Las adiciones o modificaciones a este contrato constarán por escrito. LA EMPRESA no podrá modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en el presente contrato, ni puede hacerlas retroactivas. Tampoco puede imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste. Toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por LA EMPRESA como consecuencia de una solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación. TRIGESIMA PRIMERA. FRAUDE: En el evento que se detecte fraude en la utilización del servicio aquí contratado que perjudique a LA EMPRESA o a cualquier otro operador, aquella podrá formular las acciones legales a que hubiere lugar. PARÁGRAFO: cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO interponga PQR que puedan tener relación con presuntos fraudes, LA EMPRESA adelantará todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado. Cuando se encuentre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas por LA EMPRESA, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación. TRIGÉSIMA SEGUNDA. CLAUSULA PENAL: El incumplimiento o retardo de cualquiera de las obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y no subsanado en los términos de este contrato, dará derecho a LA EMPRESA, a exigir sin requerimiento judicial o extrajudicial la suma equivalente a dos (2) meses de servicio, sin perjuicio de las acciones legales que sean procedentes. TRIGESIMA TERCERA. TÍTULO VALOR: LA EMPRESA podrá exigir la suscripción de un título valor, a fin de garantizar el pago por los conceptos derivados del Servicio de Internet, de conformidad con las condiciones del mismo, incluyendo la cláusula de multa por terminación anticipada y los intereses que se causen por mora en el pago, de acuerdo con la modalidad escogida por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Así mismo, para garantizar el pago de los valores por concepto de restitución de los equipos entregados en comodato, cuando estos sufran daños por abusos. TRIGÉSIMA CUARTA. LEY APLICABLE: El presente contrato se registrará por lo dispuesto en la Resolución CRT 1732 de 2007 y demás normas que la modifiquen o adicionen. TRIGÉSIMA QUINTA. REPORTE A BANCOS DE DATOS: Con la firma del presente documento, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, como usuario del Servicio de Internet autoriza a LA EMPRESA o a quien represente y ostente en el futuro la calidad de acreedor a

## CONTRATO DE TERMINOS GENERALES – SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES N°. 102

reportar, procesar, solicitar y divulgar a la Central de Información Financiera CIFIN, la cual administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o a cualquiera otra entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a su comportamiento comercial. Lo anterior, implica que el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones se reflejará en las mencionadas bases de datos en donde se consignan de manera completa todos los datos referentes a su actual y pasado comportamiento frente al sector financiero y en general, frente al cumplimiento de sus obligaciones. TRIGÉSIMA SEXTA: hace parte integrante de este contrato el Anexo 1 firmado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Las partes declaran que han revisado el presente contrato, que están de acuerdo con su tenor y en constancia lo firman en la ciudad de San Andrés Isla, en dos ejemplares idénticos.

**EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**  
C.C. /NIT

---

**LA EMPRESA**

NIT. 827.000.325-9