

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONALIDAD DEL SERVICIO:

Entre ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES DE COLOMBIA, ETELCO TELECOMUNICACIONES S.A.S. Sociedad comercial con número de NIT 890.003.081-1., con domicilio principal en la ciudad de Pereira – Risaralda, empresa debidamente incorporada en el Registro de TIC bajo el Numero RTIC 96000003 del 2010-07-012 expedida por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones informa a sus suscriptores que para la adecuada prestación e implementación del servicio se debe tener en cuenta lo siguiente:

### CONDICIONES DEL SERVICIO:

1. El servicio de Internet y/o datos será prestado por LA EMPRESA en la forma más eficiente y de conformidad con sus capacidades técnicas, para lo cual podrá tomar las medidas que considere necesarias o convenientes. El cliente debe conocer que si conecta más equipos (PCs, VoIP, cámaras, entre otros) a la red atendida por la unidad inalámbrica adicionales a aquellos que existan en el momento de elegir el plan, aun cuando algunos de ellos solo realicen esporádicos accesos a Internet; se presentaría en este caso una baja de velocidad del mismo (situación ajena a la EMPRESA).
2. EL SUSCRIPtor no podrá utilizar el servicio para ningún propósito que fuere contrario a la ley, ni comercializarlo a terceros, ni para perturbar a terceros, ni de tal manera que llegare a interferir injustificadamente con el uso del servicio por parte de otros clientes o terceros.
3. LA EMPRESA no será responsable por el suministro, instalación, operación o mantenimiento de los equipos de EL SUSCRIPtor haciendo referencia de los equipos que pertenecen a la LAN o red interna del cliente, así como de los daños generados por fallas eléctricas, descargas o manipulación indebida de los equipos que perjudique el servicio. EL SUSCRIPtor reconoce y acepta que la prestación del servicio ofrecido por LA EMPRESA estará sujeta a que EL SUSCRIPtor disponga de alimentación eléctrica adecuada, custodia y medidas de protección eléctrica (por descargas o picos de voltaje) además del router que debe ser suministrado por el cliente, y EL SUSCRIPtor reconoce que tiene el suficiente conocimiento y pericia para una correcta utilización del servicio.
4. EL SUSCRIPtor se obliga a cumplir con todas las normas y reglamentos expedidos tanto por el Gobierno Nacional como por LA EMPRESA, que rijan el uso del servicio.
5. LA EMPRESA podrá suspender o modificar la prestación del servicio por cualquier hecho o circunstancia ajenos a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito y la fuerza mayor. Por lo tanto, EL SUSCRIPtor reconoce y acepta que LA EMPRESA no garantiza en ninguna forma ni en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será responsable respecto de ningún suscriptor, usuario o tercero, por perjuicios que resulten de errores, omisiones, interrupciones, demoras, errores en la transmisión, defectos en la transmisión, defectos o fallas de los equipos de acceso a la red, descargas eléctricas, o cualquier otra causa. LA EMPRESA podrá limitar en cualquier momento el tiempo de disponibilidad del servicio o interrumpirlo temporalmente, con el fin de ejecutar actividades de mantenimiento.
6. En caso que se llegare a probar que las fallas fueren imputables a LA EMPRESA, previa solicitud por escrito de EL SUSCRIPtor, LA EMPRESA acreditará proporcionalmente en la factura de EL SUSCRIPtor las sumas que resulten de dividir los días (un día comprende la interrupción del servicio por 24 horas) que durare la interrupción del servicio por treinta (30) y multiplicar dicha fracción por el cargo fijo mensual que se venía cobrando a EL SUSCRIPtor por el acceso. Para los efectos aquí previstos, el término de la interrupción comenzará a correr a partir del día en que LA EMPRESA fuere notificada por EL SUSCRIPtor sobre la ocurrencia de dicha interrupción y terminará en el momento del restablecimiento del servicio prestado. No habrá lugar a acreditar suma alguna por las interrupciones causadas por la negligencia o actos mal intencionados de EL SUSCRIPtor, cortes de fluido eléctrico en las instalaciones del cliente, fallas en la red interna del cliente o en los equipos internos, descargas, vandalismo, alteraciones no autorizadas en la instalación, saturación del canal por virus, spam, hardware, entre otros, fuerza mayor y/o ventanas de mantenimiento preventivo y/o correctivo las cuales se programan después de las 12:00 am.
7. LA EMPRESA se compromete únicamente a dar acceso a la red de Internet y/o datos con el propósito y para los fines de activación de la misma en los equipos de EL SUSCRIPtor. Por lo tanto, EL

SUSCRIPtor acepta y reconoce que LA EMPRESA no tiene responsabilidad alguna por el uso diferente que pueda dar EL SUSCRIPtor al servicio contratado. 8. EL SUSCRIPtor reconoce y acepta expresamente que la responsabilidad de LA EMPRESA para con EL SUSCRIPtor, en cualquier evento, se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en el punto 6 de la presente cláusula y hasta los límites contemplados en dicho punto. En consecuencia, EL SUSCRIPtor reconoce que no tendrá en ningún caso en contra de LA EMPRESA derecho alguno distinto del indicado en dicho punto 6. 9. EL SUSCRIPtor tendrá acceso a Internet mediante una única dirección IP de carácter privado, la cual será asignada por LA EMPRESA, y podrá ser modificada en cualquier momento por LA EMPRESA. 10. Si las instalaciones internas de EL SUSCRIPtor son modificadas después de la instalación del servicio, siendo causa del deterioro o mal funcionamiento del mismo, LA EMPRESA cobrará el servicio de diagnóstico, corrección y viáticos. 11 La provisión del servicio por parte de LA EMPRESA se efectuará en un término no superior a quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del contrato siempre que no haya retrasos por causas imputables a EL SUSCRIPtor, o por razones de fuerza mayor o caso fortuito. PARAGRAFO: Debido a las condiciones de manejo del Servicio de "Internet a través de un EQUIPO INALÁMBRICO", LA EMPRESA evaluará previamente si el usuario cuenta con las condiciones técnicas necesarias para recibirla, conforme al siguiente procedimiento:

- a) Se efectuará visita al sitio, lugar o residencia donde se desea colocar el Servicio de Internet a través de medio Inalámbrico.
- b) Se llevará a cabo una inspección para determinar si hay línea de vista directa con la Antena de Emisión del Servicio de Internet en alguno de nuestros cerros a través de medio Inalámbrico.
- c) Se realizará la medición respectiva de señal, para determinar con qué intensidad se capta.
- d) Se establecerá el tipo de equipo a usar para el manejo de la señal de Internet a través de medio Inalámbrico.
- e) Y se dejan las sugerencias de los equipos requeridos para el buen funcionamiento del servicio: Router, alimentación eléctrica y transformador de aislamiento.

### **REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS, RECOMENDACIONES DE INSTALACION Y MODEM o EQUIPO INALAMBRICO:**

1. REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS: EL SUSCRIPtor deberá tener un equipo de cómputo que reúna como mínimo, los siguientes requerimientos: a) Computador con puerto USB y/o tarjeta de red; b) Windows 95/98, Windows ME, Windows 2000, Windows NT 4.0 y Windows XP; b) Para utilizar Mac es necesario que tenga sistema Mac Os 7.5 o superior; c) Un Router con las especificaciones recomendadas por nuestro ingeniero; d) Un transformador de aislamiento para minimizar los riesgos de la red.

2. RECOMENDACIONES DE INSTALACION: Para el apropiado funcionamiento del servicio al momento de su instalación, se deberá tener en cuenta lo siguiente: a) EL SUSCRIPtor deberá cumplir con las condiciones mínimas de electricidad (Regulador de voltaje y conexión polo a tierra). b) El personal de LA EMPRESA no estará autorizado para realizar instalaciones internas, acometidas, configuración de red y solución de problemas eléctricos o fallas que provengan de la red interna del cliente (LAN). c) Si se requiere configurar una red interna, EL SUSCRIPtor deberá realizarla previamente. d) LA EMPRESA no se hace responsable de la configuración de: Proxy, Acces Point y software adicionales. LA EMPRESA solo se hace responsable por la configuración del Router y DVR si el cliente lo tiene e) LA EMPRESA instalará y configurará el Router de propiedad del cliente. f) Programada la cita para la instalación, EL SUSCRIPtor deberá estar presente, de lo contrario se entenderá que la persona que atienda la visita está autorizada para ello. g) Una vez instalado el servicio y concluida la prueba, EL SUSCRIPtor o la persona encargada deberá firmar el acta de entrega de la instalación. h) Si EL SUSCRIPtor solicita asesoría técnica personalizada, el servicio tendrá un costo de \$ 80.000 o \$ 60.000 + IVA según la ubicación del cliente, dicho valor será cargado en la facturación del servicio. i) Se recomienda a EL SUSCRIPtor actualice periódicamente un sistema de antivirus, mantenga el Router en un lugar ambientado, y en caso de

tormentas eléctricas proceda a la desconexión de los equipos.

3. EL SUSCRIPtor deberá garantizar la custodia de los equipos y la alimentación eléctrica de los equipos dejados en comodato. EL SUSCRIPtor estará obligado a restituir el equipo a LA EMPRESA en perfecto estado de funcionamiento, al término del contrato por cualquier causa, y se compromete a no cambiar su ubicación, sin la previa autorización escrita de LA EMPRESA. EL SUSCRIPtor únicamente podrá utilizar el equipo, para recibir el servicio de Internet prestado por LA EMPRESA.

### OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

- a) Prestar el servicio de Telecomunicaciones especificado con altos estándares de confiabilidad, salvo en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Instalar el servicio a EL SUSCRIPtor dentro del tiempo contratado.
- c) Suministrar a EL SUSCRIPtor su nombre de usuario y su clave de acceso a la red.
- d) Responder los reportes de fallas del servicio en los tiempos estipulados en los ANS contado a partir de la recepción del reporte y estableciendo en primera instancia que la falla es nuestra. Para dicho efecto EL SUSCRIPtor podrá llamar al número 3104531998, 018000114420 o a nuestro sitio web en el link de soporte las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana.

LA EMPRESA no será responsable de fallas en la prestación del servicio ocasionadas por causas imputables a EL SUSCRIPtor.

### SUSPENSION DEL CONTRATO

LA EMPRESA podrá suspender el servicio por alguna de las siguientes causales: a) Por decisión unilateral de EL SUSCRIPtor, al vencimiento del periodo de facturación en que LA EMPRESA conozca la solicitud de suspensión por su parte(en forma escrita), siempre y cuando ésta hubiere sido presentada con tres (3) días calendario de anticipación a la fecha de corte de facturación, o en su defecto al vencimiento del período de facturación siguiente de haber conocido su solicitud además de haber cumplido con la primera vigencia del contrato y estar a paz y salvo por todo concepto.

En caso de congelación: El servicio se podrá congelar hasta por un término de dos (2) meses cada año calendario. Dicho período de suspensión no se tendrá en cuenta en los casos en que se pacte cláusula de permanencia mínima. Al cumplirse este término, LA EMPRESA restablecerá el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes siempre y cuando se encuentre al día con los pagos antes de la solicitud de congelación sin generar costos de reconexión, pero bajo la figura de solicitud de congelación temporal del servicio. EL SUSCRIPtor deberá solicitar esta suspensión temporal mediante carta con la firma del titular del contrato especificando el tiempo y fecha de suspensión (sin superar los dos meses dentro del mismo año afectando el tiempo de duración del contrato pactado). Luego de transcurrido este tiempo se reanudará el servicio con su respectiva facturación sin ser necesaria otra notificación por parte de EL SUSCRIPtor. b) Por el no pago por parte de EL SUSCRIPtor de una (1) factura. La suspensión del servicio se entiende sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas. d) En interés del servicio para hacer reparaciones técnicas o mantenimiento de los equipos, y por razones de caso fortuito o fuerza mayor.

### POLITICAS DE USO

La Política de Uso Aceptable de LA EMPRESA para Productos y Servicios de Internet está diseñada

para proteger a LA EMPRESA, a sus suscriptores, y a la comunidad de Internet en general de actividades irresponsables o, en algunos casos, ilegales. La Política constituye una lista no excluyente de acciones prohibidas por LA EMPRESA. Usos prohibidos de Sistemas, Productos y Servicios de LA EMPRESA: 1. Se prohíbe la transmisión, distribución o almacenamiento de todo material que viole cualquier ley aplicable. Se incluye, sin limitación, material protegido por derechos de reproducción, marca comercial, secreto comercial u otro derecho sobre la propiedad intelectual utilizado sin la debida autorización, y material que resulte obsceno, difamatorio, que constituya una amenaza ilegal o viole las leyes de control de exportaciones. 2. Envío de mensaje de correo no solicitado, incluyendo el envío de "correo basura" u otro material de publicidad a personas que no hubiese específicamente solicitado dicho material (por ejemplo, "inundación con mensajes de email"). Se incluye, sin limitación, envíos masivos de publicidad comercial, anuncios informativos y comunicaciones políticas. También se incluye la publicación de un mismo mensaje o similar en uno o más grupos de noticias (exceso de publicación cruzada o múltiple publicación). Las cuentas o servicios de LA EMPRESA no podrán ser utilizadas para recibir respuestas a mensajes enviados desde otro Proveedor de Servicios de Internet, si dichos mensajes violan la presente Política o la de otro proveedor. 3. Reventa, cesión o transferencia de servicios de Voz sobre IP a terceros. 4. Uso no autorizado, o falsificación de información de encabezados de correo. 5. Intentos no autorizados de un usuario para acceder a una cuenta o recurso informático que no le pertenece. 6. Obtención o intento de obtención de servicios por cualquier medio o dispositivo con la intención de evitar el pago. 7. Acceso, alteración, o destrucción no autorizada, o cualquier intento de información sobre suscriptores de LA EMPRESA o usuarios finales a través de cualquier medio o dispositivo. 8. Participación consciente en toda actividad que origine una negación de servicio a cualquier suscriptor y/o usuario final de LA EMPRESA que se encuentre en la red de LA EMPRESA o en la red de otro proveedor. 9. Uso de los Productos y Servicios de LA EMPRESA para interferir en el uso de la red de LA EMPRESA por parte de otro suscriptor y/ o usuario autorizado. Cada suscriptor de Internet de LA EMPRESA será responsable por las actividades de su base de suscriptores/representantes o usuarios finales y, al aceptar el servicio ofrecido por LA EMPRESA, asume la responsabilidad de asegurar que sus suscriptores/ representantes o usuarios finales cumplan con esta Política. Toda queja sobre suscriptores/representantes o usuarios finales de un suscriptor será remitida al responsable del servidor de correo de suscriptores de Internet de LA EMPRESA para que tome las medidas adecuadas. En caso de producirse violaciones a la Política de Uso Aceptable de LA EMPRESA, ésta, a su sola discreción y sin previo aviso, se reserva el derecho de cancelar los servicios o tomar medidas para impedir que EL SUSCRIPCIÓN cometa una violación a dicha Política.

## CALIFICACION DE LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

Se considerará Fuerza Mayor o Caso Fortuito cualquier hecho imprevisible al cual no es posible resistir, no imputable a la parte obligada y que no sea consecuencia de culpa suya, ni concurra con ella y que coloque a dicha parte en la imposibilidad de cumplir su obligación, incluyendo sin limitación, acciones terroristas o de sabotaje por parte de cualquier persona, guerras, bloqueos, insurrección, explosiones, incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, huracanes, terremotos, granizo, peligros marítimos, huelgas generalizadas, cierres y otros disturbios laborales o actos de la naturaleza. Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora o incumplimiento causado por eventos fuera de su control. Si ocurriese un evento de fuerza mayor o caso fortuito, la parte afectada notificará oportunamente a la otra dentro de los dos (2) días calendario siguiente a la fecha en que se conoció o debió haber tenido conocimiento de la ocurrencia del hecho.

El presente manual es desarrollado para la aplicación de cada una de las relaciones comercial que presente la empresa.

*Efra Luis Guisale C*



ETELCO TELECOMUNICACIONES S.A.S NIT 890.003.081-1

Representante Legal