

# CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FIJOS DE COMUNICACIONES PARA EMPRESAS Y GOBIERNO



## 1. PARTES DEL CONTRATO.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A  
(en adelante UNE TELCO)  
Domicilio: carrera 16 No 11ª Sur 100 (Los Balsos)  
Medellín. Código Postal: 050022.  
Conmutador: (574)3251505 / Fax:(574)3825050  
NIT 900092385-9.  
www.une.com.co

### USUARIO<sup>1</sup>

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_  
Número de Identificación (CC; Cédula Verificada; Nit): \_\_\_\_\_  
Nombre del Contacto: \_\_\_\_\_  
Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico Contacto: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico para Notificaciones: \_\_\_\_\_  
Direcciones de instalación: \_\_\_\_\_  
Dirección de facturación: \_\_\_\_\_

#### 1.1. Autorizaciones del USUARIO.

**1.1.1. Consulta y reporte a centrales de riesgo<sup>2</sup>.** Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a UNE TELCO, su matriz y sus filiales, o al tercero que sea acreedor de las obligaciones a mi cargo, en virtud de las negociaciones de cartera que UNE TELCO y sus filiales llegaren a realizar para: (i) Consultar a centrales de riesgo la información que permita conocer mi desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito; (ii) Reportar a las centrales de riesgo, datos tratados o sin tratar, así como datos sobre cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones por concepto de la prestación del servicio o por cualquier otra obligación que haya adquirido con UNE TELCO. En caso de reporte de datos por incumplimiento, se me deberá informar previamente, con al menos 20 días calendario de antelación, indicándome la obligación en mora, el monto y el fundamento de la misma. (iii) Suministrar a las centrales de información datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como a otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general, socioeconómicas, que no haya entregado o no consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos; (iv) Conservar y procesar en UNE TELCO, en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgo, la información indicada en los literales anteriores.

**1.1.2. Recibir información a través de mensajes de datos o texto<sup>3</sup>.** Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a UNE TELCO, para que la información que me deba ser entregada por medios impresos o escritos me sea suministrada a través de mensajes de datos, entendiéndose por tales aquellos definidos por la ley 527 de 1999. Cuando se trate de

<sup>1</sup> Información completa del usuario en solicitud de servicio y anexo

<sup>2</sup> Esta autorización es general. Prevalece la impartida por el usuario al momento de suscribir los servicios

<sup>3</sup> Esta autorización es general. Prevalece la impartida por el usuario al momento de suscribir los servicios

correo electrónico la información deberá ser entregada a la dirección registrada en el presente documento. Igualmente, autorizo el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto y/o mensajes multimedia con fines comerciales y/o publicitarios así como para ser contactado o para ofrecerme otros servicios que sean comercializados por UNE TELCO y/o terceros vinculados a UNE TELCO en la prestación de los servicios.

**1.1.3. Tratamiento de datos personales<sup>4</sup>.** Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a UNE TELCO para el tratamiento de mis datos personales, para lo cual se me respetarán los Derechos que como titular de los datos personales tengo, consistentes en: (i) Acceder a los datos proporcionados a UNE TELCO, objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) queja. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que UNE TELCO, en el tratamiento, ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente. (vi) Abstenerme de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

**1.1.3.1. Finalidad.** UNE TELCO podrá utilizar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal con el objeto de entregarme, ofrecerme y/o venderme productos, servicios, soluciones y cualquier otro requerido para la prestación de los servicios contratados, como la inclusión en el directorio telefónico cuando aplique y la consulta en listas restrictivas, tales como OFAC u ONU u otras, dentro de los cuales se encuentran: (i) Telecomunicaciones; (ii) Servicios de soporte, mantenimiento y los relacionados con estas actividades; (iii) Contenidos; (iv) Aplicaciones (v) Equipos; (vi) Demás información contenida en el portafolio de servicios. Entiendo, acepto y autorizo a UNE TELCO para que en territorio nacional y en el extranjero, se suministren mis datos personales a proveedores de productos y servicios, a sociedades del mismo grupo empresarial al que pertenezca, y a terceros que provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación, ya sea para: (i) Recaudo, (ii) Pagos de Ventas, (iii) Renovaciones, (iv) Reposiciones o cambios tecnológicos, migración; (v) Soporte Técnico, (vi) Servicio al Cliente, (vii) Manejo y administración de bases de datos, (viii) Solicitar, contratar, cambiar y cancelar servicios prestados por UNE TELCO directamente o por conducto de terceros; (ix) Dar respuestas quejas o solicitudes, (x) Dar respuestas a organismos de control, (xi) Solicitar factura o información sobre ésta, (xii) Solicitar la entrega, reparación o cumplimiento de garantía de productos o servicios, (xiii) Recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos, (xiv) Utilizar los distintos servicios de sus correspondientes Sitios Web, incluyendo la descarga de contenidos y formatos; (xv) Enviar al Titular la notificación de ofertas, avisos y/o mensajes promocionales, (xvi) Participar en concursos, rifas, juegos y sorteos; (xvii) Procesar pagos, (xviii) Recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial, (xix) Uso de servicios de telecomunicaciones prestados por terceros, (xx) Servicios de atención (Canales de atención) (xxi) Autenticación y Validación de correos electrónicos; (xxii) Telemercadeo; (xxiii) Productos de Mercadeo Masivo (xxiv) Facturación Electrónica; (xxv) Comercialización de diferentes tipos de productos. (xxvi) Compartir información con otros operadores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de adelantar campañas o

<sup>4</sup> Esta autorización es general. Prevalece la impartida por el usuario al momento de suscribir los servicios

acciones dirigidas a la prevención de fraudes (xxvii) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los incisos previamente citados. Así mismo autorizo el tratamiento de mis datos para el cumplimiento de obligaciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y por lo tanto no está obligado a autorizar su tratamiento, la finalidad de estos datos es la identificación del titular para los procesos de venta o postventa al interior de la compañía. UNE TELCO, tiene como domicilio principal la ciudad de Medellín en la Carrera 16 N° 11 A Sur 100. PBX: (574) 515 05 05. La política de tratamiento de los datos así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en nuestra página web [www.une.com.co](http://www.une.com.co).

**1.1.4. Autorización notificaciones<sup>5</sup>.** Autorizo que cualquier notificación dentro de los trámites de PQR, se realicen a través de mecanismos alternos ya sea, mensajería expresa, en línea: a través de internet o a través de correo electrónico. El mecanismo alternativo de notificación de servicio de mensajería expresa deberá realizarse conforme lo establece el numeral 2.3 del artículo 3 de la ley 1369 de 2009 y la resolución 3095 de 2011 de la CRC, la Resolución de la CRC 3066 de 2011 y demás normas vigentes.

**1.2. Información General:** (i) *“Señor USUARIO, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregamos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico”.* (ii) *“Señor USUARIO, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar, éstos corresponden a los informados en las condiciones del servicio que usted suscribió, de los cuales le entregaremos el resumen de la información, por el medio seleccionado por usted para recibir copia del contrato”.* (iii) *“Señor USUARIO, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales están detallados en este contrato”.* (iv) *“Señor USUARIO, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos. La misma puede ser modificada o revocada por Usted cuando lo desee”.* (v) *“Señor USUARIO, sus datos personales podrán ser utilizados según haya sido su autorización en la realización de estrategias comerciales y de servicios de UNE TELCO, el Grupo Empresarial y sus aliados. La misma puede ser modificada o revocada por Usted cuando lo desee”.* (vi) *“Señor USUARIO, en caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, UNE TELCO tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, consistente en agendar una cita con el fin de recoger el equipo en locación del USUARIO, el cual puede ser consultado en este contrato.* (vii) *“Señor USUARIO, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícito o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en prisión y multas de acuerdo con los artículos 270, 271 y 272 del código Penal y la obligación de reparar los daños causados”* (viii) *“Señor USUARIO, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de los mecanismos definidos por las entidades pertinentes para tales efectos”.* (ix) *“Señor USUARIO, para conocer el listado de toda la información que usted puede consultar con nosotros, le sugerimos dirigirse a nuestras oficinas o ingresar a través de nuestra página web: [www.une.com.co](http://www.une.com.co)”* (x) *“Señor USUARIO, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: nuestras oficinas físicas de atención al USUARIO, página web: [www.une.com.co](http://www.une.com.co), en la red social, Facebook (<https://www.facebook.com/UNE-Mejorjuntos>) y en*

<sup>5</sup> Esta autorización es general. Prevalece la impartida por el usuario al momento de suscribir los servicios

nuestras Líneas Gratuitas Nacionales de Atención al USUARIO; 018000 42 00 00, 018000 513 287; #513 (xi). "Señor USUARIO, usted tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee."

**1.3. Origen de los Recursos.** Declaro que tanto los recursos utilizados para dar cumplimiento a este contrato, como mis ingresos, provienen de actividades lícitas; que ni yo ni mis socios, administradores o personal directo o indirecto, destinado al desarrollo de este contrato, se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavados de activos nacionales e internacionales, tales como OFAC u ONU u otros, ni incurrir en los delitos fuente de lavado de activos ni financiación del terrorismo. Responderé por los perjuicios que se generen a UNE TELCO y/o a un tercero por el incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula.

**2. OBJETO DEL CONTRATO.** Prestación de los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información y demás servicios especiales, complementarios o suplementarios indicados en este contrato, en sus anexos y en los términos y condiciones de los planes, los cuales UNE TELCO presta al USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

### 2.1. Servicios contratados, precios y forma de pago<sup>6</sup>.

Servicio Contratado	Plan, servicio complementario suplementario o equipo	Valor cargo básico mensual o cuota de financiación	Valor cargo básico mensual o cuota con IVA <sup>7</sup>	Valor de la instalación/activación	Valor acometida externa	Forma de pago	Modalidad de pago

**2.2. Valor de Reposición de equipos entregados para la prestación del servicio.** En caso de no devolución, daño total, hurto o extravío del (o los) equipo(s) de propiedad de UNE TELCO, que el usuario haya recibido en comodato o arrendamiento para la utilización de los servicios, el USUARIO deberá pagar a UNE TELCO el valor de la reposición vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por UNE TELCO al USUARIO.

**3. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Líneas Nacionales de Servicio al USUARIO: 018000 513 287; #513, Página web: [www.une.com.co](http://www.une.com.co); Fax: 018000 51 88 33; Oficina virtual en la red social Facebook (<https://www.facebook.com/UNEMejorjuntos>), y oficinas físicas en las ciudades donde UNE TELCO tiene cobertura cuya ubicación se puede consultar en la página web o en la Línea de Atención al USUARIO.

### 4. DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS.

- 4.1. Disponer del contrato por el medio que elija, esto es papel o medio electrónico.
- 4.2. Recibir los servicios contratados de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la normatividad vigente.
- 4.3. Solicitar y obtener información clara, veraz, suficiente y precisa, relacionada con el ofrecimiento y la prestación de los servicios, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por UNE TELCO, de acuerdo con la normatividad vigente.

<sup>6</sup> Detalle de servicios suscritos y precios se encuentran en el anexo.

<sup>7</sup> Y demás impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.

- 4.4. Recibir oportunamente la factura de los servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, con tiempo suficiente para pagarla.
- 4.5. Presentar peticiones, quejas y recursos –PQR– en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario -oficinas físicas, oficinas virtuales y en la línea gratuita de atención al usuario.
- 4.6. Consultar en línea, a través de la página Web de UNE TELCO o la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN- asignado.
- 4.7. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele en medio físico ó electrónico, a su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.
- 4.8. Tener acceso gratuito a la información sobre sus consumos, a través de la página web de UNE TELCO y/o por medio de la línea gratuita de atención al usuario.
- 4.9. Los demás derechos contenidos en el presente documento y en las normas que regulan la protección de usuarios.

## **5. OBLIGACIONES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS.**

- 5.1. Cumplir con todos los compromisos contractuales en especial pagar los servicios y los valores asociados al mismo y todos aquellos autorizados por el USUARIO, dentro del plazo fijado en la factura como fecha máxima de pago.
- 5.2. Cumplir con las instrucciones que le imparta UNE TELCO para el uso de los servicios y de los equipos que se entreguen para la adecuada prestación de los mismos.
- 5.3. No dar a los servicios un uso distinto al declarado o convenido con UNE TELCO; en especial, pero sin limitarse a ellos, abstenerse –vía acción u omisión- de realizar, tolerar, cohonestar o patrocinar conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como el re-originamiento de llamadas de larga distancia nacional o internacional, para hacerlas aparecer como correspondientes a tráfico local, de larga distancia nacional o de fijo a móvil (By Pass), la inversión del sentido de las llamadas (Call Back); la utilización, sin autorización previa de UNE TELCO, del servicio como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE TELCO; la distorsión del tráfico telefónico; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de UNE TELCO para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal o las que los reemplacen o modifiquen, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales, delictivas o contrarias a la regulación y las leyes colombianas.
- 5.4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos o sean falsas, so pena de ser denunciado ante las autoridades competentes y restringir el servicio por parte de UNE TELCO.
- 5.5. Efectuar, cuando se requiera, la obra civil para la acometida e instalaciones internas de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por UNE TELCO para cada servicio.
- 5.6. Permitir el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por UNE TELCO para efectuar labores de instalación, mantenimiento, revisión y/o desconexión de los servicios.

- 5.7. Responder por cualquier anomalía o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las conexiones no autorizadas, variaciones o modificaciones que sin autorización de UNE TELCO se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
- 5.8. Informar de inmediato a UNE TELCO sobre cualquier irregularidad o daños que se presente en las instalaciones internas, en los servicios o cualquier otra novedad que afecten la normal de prestación del servicio.
- 5.9. Dar aviso a UNE TELCO en caso de no recibir oportunamente la factura, solicitar información sobre el valor a pagar o un duplicado de la factura. El hecho de no recibir la factura por causas no imputables a UNE TELCO no exonera del pago.
- 5.10. Informar a UNE TELCO dentro de los quince (15) días hábiles siguientes cualquier cambio de uso o destinación de los servicios. En cuanto sea procedente, UNE TELCO aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
- 5.11. Utilizar, si a ello hay lugar, equipos debidamente homologados o aprobados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, los cuales deben ser adquiridos de personas o distribuidores autorizados para asegurar su correcto funcionamiento.
- 5.12. Permitir a UNE TELCO la revisión de las instalaciones internas para la correcta prestación del servicio y reconocerle y pagarle a UNE TELCO el valor de los materiales, trabajos y visitas adicionales que UNE TELCO deba realizar para normalizar la prestación del servicio o para su correcta utilización, en caso que UNE TELCO las efectúe.
- 5.13. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando UNE TELCO lo requiera.
- 5.14. Hacer uso adecuado y proteger los equipos que UNE TELCO le entrega en comodato y/o arrendamiento para la prestación del servicio. En caso de hurto de los equipos deberá informar a UNE TELCO la ocurrencia del hecho, dentro de las 48 horas siguientes. Así mismo, deberá denunciarlo ante las autoridades competentes.
- 5.15. Adoptar las medidas y recomendaciones de seguridad de protección pertinentes para evitar cualquier tipo de fraude, debiendo administrar en forma adecuada sus equipos y la información de contraseñas de acceso a Internet, correo electrónico y el código secreto de los servicios de telefonía, tanto de los usuarios que utilizan el servicio como del administrador del mismo, adoptando las medidas necesarias para evitar intromisiones, fraudes internos o externos en sus equipos, software instalados y portales del servicio entregado.
- 5.16. 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 que pudieran introducirse en los sistemas del USUARIO, UNE TELCO no se hará responsable de dichos actos y, por lo tanto, el USUARIO exonera a UNE TELCO por los perjuicios o daños que se le ocasionen con tales actos.
- 5.17. Cumplir con los procedimientos que diseñe UNE TELCO en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios de comunicaciones, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.
- 5.18. Responder ante UNE TELCO por demandas, acciones judiciales, costos y gastos de abogados, o de cualquier naturaleza, por acciones que se instauren en contra de UNE TELCO por el uso indebido de los servicios contratados.
- 5.19. Responder directamente por cualquier reclamación en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputable al USUARIO o a terceros relacionados directa o indirectamente con la seguridad a cargo del usuario.
- 5.20. Es obligación del usuario responder por la confidencialidad, integridad y disponibilidad

de la información que se curse a través de su propia red. UNE TELCO 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 UNE TELCO.

5.21. Asumir por su cuenta y riesgo el soporte técnico de sus propios equipos.

5.22. Garantizar que sus equipos cumplen con los estándares definidos en materia de conexión y que, por ende, éstos permitirán la conexión con la red de UNE TELCO, quien podrá desconectar cualquier equipo del servicio en el evento en que el USUARIO no cumpla con dichos estándares.

5.23. Las demás contenidas en las disposiciones legales expedidas por las autoridades competentes.

## **6. PROHIBICIONES GENERALES.**

Está absolutamente prohibido para el USUARIO:

6.1. Hacer uso de los servicios para el ejercicio de actividades fraudulentas, ilegales, delincuenciales, sexistas, racistas, o que atenten contra la moral o el orden público o para actividades de comunicaciones no autorizadas por la normatividad colombiana o por UNE TELCO. Así mismo, está prohibido utilizar los servicios para transacciones económicas no autorizadas o cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado del servicio.

6.2. Utilizar su servicio para obtener cualquier tipo de información acerca de terceros, ya sean direcciones de correo electrónico, información de contactos, datos personales, entre otras, sin su autorización.

6.3. Enviar correo o información en forma masiva o de cualquier otro tipo de mensajes no solicitados ni consentidos, sean estos comerciales o de otra índole.

6.4. Propiciar de forma directa o indirecta el envío de Spam indiscriminado, o encadenado, de forma no autorizada, y sin la autorización de los destinatarios, e inclusive seguir enviándolos de forma reiterativa, aunque los destinatarios le hayan solicitado no continuar recibiendo este tipo de correos, incluyendo cualquier tipo de mensajes que se puedan catalogar como de carácter obsceno, molesto, injurioso, difamatorio, abusivo, amenazante.

6.5. Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio al cual pertenece, o utilizar cualquier servicio prestado por UNE TELCO para la composición, almacenamiento, distribución, o envío masivo o mensajería.

6.6. Falsificar o modificar la presentación (Look and feel), o el contenido de un sitio de Internet que no sea de su propiedad o que no esté autorizado para realizarlo; de la misma manera aplica para la identificación del mismo mediante modificación del encabezado de mensajes electrónicos para simular una página web con el efecto de hacer creer a otra persona que se encuentra en la página real.

## **7. PORNOGRAFÍA INFANTIL.**

El USUARIO se compromete a cumplir las disposiciones de la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios, y su incumplimiento le acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas.

7.1. Prohibiciones: (i). Alojar en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. (ii). Alojar en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. (iii). Alojar en propio sitio vínculos, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

7.2. Deberes: (i). Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. (ii). Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. (iii). Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. (iv) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los USUARIOS puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

## **8. DERECHOS DE UNE TELCO.**

- 8.1. Recibir el pago oportuno de las facturas generadas por los servicios prestados.
- 8.2. Fijar las condiciones de prestación de los servicios, ciñéndose para ello a las disposiciones legales pertinentes cuando sea el caso.
- 8.3. Fijar y modificar los precios de cada servicio de acuerdo con las condiciones del mercado. Para servicios del portafolio básico (Telefonía, larga distancia, banda ancha y servicios de voz en la nube sobre acceso HFC, xDSL y GPON), se ajustarán los precios sin exceder al año un salario mínimo legal vigente diario por cada producto y/o servicios. Para servicios pertenecientes al portafolio avanzado (Aplicaciones, Contenidos, Troncal SIP, Conmutador Virtual, Comunicaciones Unificadas, Conectividad, Servicios Profesionales, Banda Ancha sobre acceso de Fibra (Metro Ethernet y GPON), Internet Dedicado, y demás productos sobre acceso de Fibra) se ajustará los precios sin exceder al año el IPC + 5 puntos por cada producto y/o servicios, acatando la normatividad vigente.
- 8.4. Recibir un trato digno y respetuoso del USUARIO, en cumplimiento de los principios de buena fe y reciprocidad.
- 8.5. Enviar información comercial sobre sus servicios, de acuerdo con las autorizaciones concedidas por el USUARIO.
- 8.6. Obtener del USUARIO autorización para ingresar al inmueble en donde se encuentren instalados los servicios, con el fin de efectuar labores de mantenimiento, revisión, control, reparación y visitas adicionales a las requeridas para la reparación de los servicios.
- 8.7. Establecer acciones de control que pueden ir desde la suspensión preventiva del servicio hasta la terminación de los mismos, en los eventos establecidos en el presente contrato o en otros en que se compruebe mala utilización o la utilización del servicio para el ejercicio de actividades fraudulentas o contenidos ilícitos.
- 8.8. La instalación del servicio está sujeta a estudio técnico de cobertura; el servicio solo se garantiza en la dirección que se instala. En ausencia de fluido eléctrico, no se garantiza la prestación en el servicio.
- 8.9. Las demás contenidas en las normas expedidas por las autoridades competentes.

## **9. OBLIGACIONES DE UNE TELCO.**

- 9.1. Prestar los servicios en forma continua y con la calidad establecida en las disposiciones legales vigentes.
- 9.2. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato o del acordado por las partes.
- 9.3. Medir el consumo empleando instrumentos de tecnología apropiados, de acuerdo con las disposiciones legales y regulatorias vigentes.
- 9.4. Facturar los servicios y demás conceptos, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 9.5. Entregar al USUARIO la factura en el plazo y por los medios señalados en la normatividad vigente.



- 9.6. Recibir, tramitar y responder oportunamente las peticiones, quejas y recursos –PQR– que presente el USUARIO.
- 9.7. Compensar, en los términos de la regulación vigente, el tiempo en que el servicio no esté disponible por causas imputables a UNE TELCO.
- 9.8. Informar a los USUARIOS de cualquier modificación que introduzca en la prestación de los servicios de comunicaciones por cualquier medio escrito, electrónico o mediante llamada telefónica. Así mismo, la información estará disponible en los mecanismos de atención al usuario.
- 9.9. Divulgar o hacer públicas a través de la página de Internet así como mediante fijación en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al USUARIO, la información relativa a los servicios que presta, en los términos en que lo dispone la regulación vigente.
- 9.10. Suministrar al USUARIO en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, información sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida externa para la prestación de los servicios.
- 9.11. Suministrar al USUARIO el Código Secreto para el servicio de telefonía fija.
- 9.12. Suministrar información sobre uso y ventajas del código secreto mediante procedimientos idóneos y verificables.
- 9.13. Permitir sin costo adicional los mecanismos de bloqueo y desbloqueo, a criterio del USUARIO, de servicios con prima, celulares y larga distancia.
- 9.14. Permitir al USUARIO de telefonía fija la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia aun cuando el servicio de telefonía se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato.
- 9.15. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos –PQR– verbales o escritas que presente el USUARIO, en relación con los servicios de comunicaciones que preste UNE TELCO en los términos del presente contrato, a menos de que el USUARIO propicie la demora en la atención.
- 9.16. Entregar al usuario los Equipos (CPE y Modem) en calidad de comodato, según la oferta comercial, velocidad y tipo de acceso.
- 9.17. Prestar el Soporte Técnico a los equipos entregados a los clientes para la prestación del servicio.
- 9.18. Las demás contenidas en este contrato y en las normas aplicables.

## **10. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR).**

El USUARIO podrá presentar PQR en forma verbal o escrita en cualquiera de las oficinas de atención al usuario, Línea Nacional de Servicio al Usuario: 018000 513 287; #513, Página web: [www.une.com.co](http://www.une.com.co); Fax: 018000 51 88 33; Red social ([https:// www.facebook.com/ UNEMejorjuntos](https://www.facebook.com/UNEMejorjuntos)). Cuando la PQR sea verbal podrá ser respondida por UNE TELCO de la misma forma, caso en el cual se le entregará al USUARIO constancia de su presentación. Para responder la PQR UNE TELCO cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Si vencido el término UNE TELCO no ha respondido la PQR, operará el silencio administrativo positivo –SAP– y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al USUARIO, salvo que UNE TELCO demuestre que el USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo, UNE TELCO lo informará al USUARIO, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta. UNE TELCO notificará su decisión al USUARIO personalmente, a través

de servicio de mensajería especializada, por medio de correo electrónico o por cualquier otro medio de notificación aprobado por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC– o por la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control. El recurso de reposición debe interponerse ante UNE TELCO dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a aquel en que fue notificada la decisión, radicándolo en cualquiera de los mecanismos de atención descritos anteriormente. El recurso de Apelación deberá ser presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición. En caso que el recurso de reposición sea resuelto desfavorablemente, total o parcialmente, UNE TELCO remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio el subsidiario de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación al USUARIO de la decisión que resuelve el recurso de reposición. UNE TELCO informará por cualquier medio al suscriptor y/o usuario el código numérico único (CUN) asignado a la PQR presentada. Las peticiones y quejas asociadas a la facturación se pueden presentar hasta en un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha del vencimiento del pago oportuno de la factura. La presentación de una PQR relacionada con la facturación de los servicios, estará sujeta al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno; 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.

**11. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios contratados no será superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del presente contrato, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del USUARIO. Este término podrá ser modificado por mutuo acuerdo entre el USUARIO y UNE TELCO, en cuyo caso la aceptación expresa del USUARIO constará en medio verificable o documento separado del contrato.

Si en la fase de instalación se detecta que no se tiene disponibilidad técnica para prestar el servicio, se anulará la solicitud así la evaluación técnica inicial hubiere sido positiva.

**12. CONDICIONES PARA EL CAMBIO DE PLAN.** El USUARIO podrá solicitar cambio de plan cuando lo desee y asumir el precio y las condiciones del nuevo plan. UNE TELCO realizará el cambio siempre y cuando sea factible técnicamente, en un tiempo no superior al de una instalación nueva. Para los servicios de telefonía local y local extendida el USUARIO deberá permanecer por un período mínimo de un (1) mes.

**13. CAUSALES Y CONDICIONES PARA LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR.**

La suspensión de los servicios se podrá efectuar en los siguientes eventos:

13.1. Suspensión temporal por mutuo acuerdo: El USUARIO podrá solicitar la suspensión temporal de los servicios por un término máximo de dos (2) meses consecutivos o no, por cada año de servicio. Dicha facultad no es acumulable año a año. Se podrá ejercer siempre y cuando al momento en que se vaya a efectuar la suspensión, el USUARIO se encuentre al día con sus obligaciones. Dicha solicitud podrá realizarse en forma verbal o por escrito con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que desee hacer efectiva la suspensión voluntaria. En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Durante la suspensión voluntaria no habrá lugar al cobro

del cargo básico correspondiente; no obstante, deberá asumir el costo a que haya lugar por la reconexión. La reconexión se efectuará al vencimiento del término señalado por el USUARIO; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del USUARIO.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal

13.2. Suspensión unilateral: UNE TELCO podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

13.2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos tres (3) días de anticipación a la suspensión, si la misma va a ser mayor a treinta (30) minutos.

13.2.2. Por causas que surjan de disposiciones legales o administrativas de cualquier orden, que sean de obligatorio cumplimiento para UNE TELCO.

13.2.3. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

13.2.4. Para adoptar medidas de seguridad, por posible uso indebido o indicios de fraude.

13.2.5. Por la falta de pago por dos (2) períodos de facturación consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.

13.2.6. Por interferir el USUARIO en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de UNE TELCO o del USUARIO.

13.2.7. Como resultado de acciones de control adelantadas por UNE TELCO, dirigidas a verificar si el USUARIO ha dado servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con UNE TELCO; en especial, si el USUARIO ha incurrido en conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente y en particular al régimen aplicable a las comunicaciones en Colombia, tales como re-originamiento de llamadas de larga distancia nacional o internacional con el fin de hacerlas aparecer como tráfico local, de larga distancia nacional o de fijo a móvil (By pass); la inversión del sentido de las llamadas (Call back); la utilización del servicio, sin autorización previa de UNE TELCO, como soporte para la prestación de otros servicios de comunicaciones; la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de UNE TELCO; la distorsión del tráfico telefónico; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; el uso de las redes y servicios de UNE TELCO para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A a 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas. Así mismo cuando se haga mala utilización del servicio; utilización del servicio para el ejercicio de cualquier tipo de actividades fraudulentas, ilegales, delincuenciales, sexistas, racistas o que atentan contra la moral o el orden público; actividades de comunicaciones no autorizadas por el régimen de las comunicaciones vigente en Colombia; actividades no autorizadas por UNE TELCO; transacciones económicas no autorizadas; cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado del servicio; la alteración de las señales de los equipos terminales o de abonado; la alteración de los sistemas o dispositivos de acceso o de los números de identificación personal; casos en los cuales una vez efectuada la suspensión UNE TELCO adelantará las indagaciones pertinentes y prestará las denuncias ante las autoridades competentes a que haya lugar.

13.2.8. Cuando se establezca que el pago de alguna factura del servicio se realizó a través de mecanismos fraudulentos y/o como resultado de conducta tipificada por la Ley Penal.

13.2.9. Por impedir a los funcionarios autorizados por UNE TELCO, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas.

13.2.10. Por proporcionar, en forma ocasional o permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquél para el cual figura contratado el servicio.

13.2.11. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del USUARIO, de las condiciones contractuales.

Durante la suspensión por falta de pago, UNE TELCO podrá generar un cobro por la disponibilidad de la infraestructura, el monto de este cobro será definido por UNE TELCO y puede ser consultado por el USUARIO en cualquiera de los mecanismos de atención del USUARIO dispuestos por UNE TELCO.

13.3. Condiciones para restablecer el servicio.

13.3.1. Si las causales de suspensión se debieron al USUARIO, este deberá interrumpir las actividades no autorizadas o ilegales, y pagar las sumas adeudadas, incluidos los intereses moratorios, y el valor de la tarifa de re-conexión o re-instalación según el caso. UNE TELCO procederá al restablecimiento del servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado y dejará constancia de la fecha en que efectúe la reconexión.

13.3.2. Si la suspensión del servicio obedece a causas imputables a UNE TELCO, no podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión.

## **14. CAUSALES Y CONDICIONES PARA LA TERMINACIÓN Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR.**

14.1. Causales:

UNE TELCO podrá dar por terminado el presente contrato y procederá al corte definitivo del servicio por las siguientes causales:

14.1.1. Mutuo acuerdo entre las partes.

14.1.2. Cuando el servicio se encuentre suspendido por incumplimiento y el USUARIO, no obstante haberle concedido UNE TELCO un plazo para que cumpla, no lo ha hecho.

14.1.3. Cuando agotado el debido proceso resulte probada en contra del USUARIO alguna de las conductas que dieron lugar a la suspensión del servicio, según lo establecido en el numeral 13.2.7 de la cláusula 13. "Causales y condiciones para la suspensión de los servicios y procedimiento a seguir".

14.1.4. No pago oportuno de cuatro (4) facturas consecutivas.

14.1.5. Cuando el USUARIO aporte o intente aportar a UNE TELCO cualquier tipo de documento alterado o falsificado total o parcialmente.

14.1.6. La inclusión del suscriptor o USUARIO, sus socios, administradores, personal directo o indirecto, en los listados de la OFAC u ONU o de cualquier otra autoridad local, nacional o internacional como sospechoso de actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, al igual que el hecho de que sean condenadas por parte de las autoridades competentes por delitos de tráfico de estupefacientes, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo, administración de recursos relacionados con dichas actividades o en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

14.1.7. Cuando se establezca que el pago de alguna factura del servicio se realizó a través de mecanismos fraudulentos y/o como resultado de conducta tipificada por la Ley Penal.

14.1.8. Solicitud del USUARIO bajo cualquier modalidad de suscripción, en cualquier tiempo, entregada en cualquier punto de atención al USUARIO de UNE TELCO.

14.1.9. Decisión unilateral del USUARIO cuando se presente falla en la prestación del

servicio en los términos establecidos en las disposiciones legales y regulatorias.

14.1.10. Por orden de autoridad administrativa y judicial competente.

14.1.11. Cuando por razones técnicas se haga imposible la instalación, prestación o continuación de los servicios por parte de UNE TELCO quien comunicará al USUARIO tal situación.

14.1.12. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en este contrato o en las disposiciones legales que le sean aplicables.

UNE TELCO podrá retirar los equipos que haya entregado al SUSCRIPTOR, en arrendamiento o comodato, para la prestación del servicio una vez se de por terminado el contrato.

14.2. Condiciones:

14.2.1. La decisión de dar por terminado el contrato será notificada al USUARIO indicándole la causa, los efectos que ello conlleva y los recursos que proceden contra dicha decisión, si a ello hubiere lugar.

14.2.2. La terminación se efectuará, sin perjuicio de que UNE TELCO inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos entregados en comodato o arrendamiento, cuando aplique, y los demás cargos a que haya lugar.

14.2.3. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima vigente, la terminación por parte del USUARIO podrá presentarse en cualquier momento, dando lugar al cobro del valor establecido para la terminación anticipada.

## **15. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

15.1. Causales de incumplimiento:

Se consideran causales de incumplimiento por parte de UNE TELCO y del USUARIO, el incumplimiento de las obligaciones y deberes que de acuerdo con este contrato corresponden a cada una de las partes.

15.2. Consecuencias de incumplimiento:

15.2.1. Para UNE TELCO:

(i) Permitir que el USUARIO retire o termine el servicio sin lugar al pago del valor por terminación anticipada, en caso de que la permanencia mínima este vigente.

(ii) Descontar y resarcir los valores de los servicios no causados.

(iii) Las demás establecidas en este contrato y en las normas legales a favor del USUARIO.

15.2.2. Para el USUARIO:

(i) El retiro del servicio por parte de UNE TELCO.

(ii) El cobro de los valores que sean ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones.

(iii) Las demás establecidas en este contrato y en las normas legales vigentes.

## **16. CONDICIONES PARA LA CESIÓN DEL CONTRATO.**

Este contrato no podrá cederse sin la autorización previa y escrita de UNE TELCO; en caso de cesión sin que medie la autorización mencionada, UNE TELCO podrá dar por terminado este contrato sin necesidad de requerimiento o pronunciamiento privado o judicial alguno y sin perjuicio de perseguir el pago de las obligaciones insolutas y de las multas a que haya lugar. UNE TELCO autorizará la cesión a que esta cláusula se refiere, siempre y cuando el suscriptor se encuentre al día en el pago de las obligaciones a su cargo conforme a lo previsto en el presente contrato y al cumplimiento de las siguientes condiciones: (i) El suscriptor cedente debe informar por escrito a UNE TELCO su intención de ceder,

acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y el cumplimiento de los demás requisitos contemplados en el presente documento y las políticas de UNE TELCO sobre el particular; (ii) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, UNE TELCO deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión; (iii) En caso de aceptación por parte de UNE TELCO, el suscriptor cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento; (iv) En caso de rechazo, UNE TELCO debe informar al suscriptor las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el Suscriptor mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

### **17. CONDICIONES PARA EL TRASLADO DE LOS SERVICIOS.**

El USUARIO podrá solicitar el traslado de los servicios a una nueva dirección; caso en el cual UNE TELCO verificará si en el nuevo sitio hay cobertura. De existir cobertura, UNE TELCO procederá al retiro e instalación de los servicios. Si el contrato aceptado por el USUARIO es con modalidad de permanencia mínima, no habrá lugar a cobro por terminación anticipada en la dirección anterior, dando inicio a un nuevo contrato asociado a la nueva dirección. En todo caso, el costo del traslado será informado en el momento de la solicitud en caso que aplique.

### **18. PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.**

UNE TELCO procederá a compensar al USUARIO la falta de disponibilidad de los servicios objeto de este contrato, por el tiempo que estos no estuvieron disponibles por falla a causa imputable a UNE TELCO. Para tales efectos UNE TELCO seguirá el procedimiento que le permita determinar el valor de la compensación de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

### **19. INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS DE LA SEGURIDAD DE LA RED Y FORMA DE PREVENIRLOS.**

El USUARIO es responsable de la seguridad y buen uso de sus instalaciones internas y del uso del servicio, para lo cual debe adoptar todas las políticas y recomendaciones de uso de los servicios de comunicaciones señaladas por UNE TELCO en el presente contrato y en la página web [www.une.com.co](http://www.une.com.co). En particular para el servicio de telefonía el USUARIO cuenta con la posibilidad de bloquear su(s) línea(s), sin ningún costo, mediante el uso del código secreto o mediante solicitud para la inhabilitación del acceso a llamadas a celular, larga distancia nacional o internacional, entre otros. En casos que el USUARIO no solicite ni utilice esta ventaja tecnológica UNE TELCO estará exonerada de la responsabilidad por las llamadas efectuadas desde su línea telefónica, sin su autorización, hacia otras redes. El USUARIO debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), entre los cuales se encuentran los siguientes: (i) Los relacionados con la Información: Información poco fiable, dispersión, pérdida de tiempo, información inapropiada (niños) peligrosa o inmoral. (ii) Relacionados con la comunicación interpersonal: bloqueo del correo, mensajes basura y ofensivos. (iii) Relacionados con pérdida de la intimidad; (iv) Relacionados con actos ilegales y fraudulento.(v) Relacionados con actividades económicas: compras inducidas (publicidad, niños), gastos

telefónicos, estafas, hurtos, delitos contra la propiedad intelectual. (vi) Relacionados con el funcionamiento de Internet: acceso lento o imposible, virus, espionaje; (vii) Relacionados con las adicciones: buscar información, frecuentar entornos sociales, compras compulsivas, juego compulsivo, ludopatía. Estos riesgos son minimizados con el buen manejo que el USUARIO le dé a sus códigos de seguridad y claves de acceso del (los) servicio(s) contratado(s), y un uso adecuado y responsable de(los) servicio(s). No es política de UNE TELCO en ninguna circunstancia, solicitar a sus USUARIOS información confidencial (usuario, contraseñas, claves de acceso, etc.) a través de correos electrónicos o medios masivos. UNE TELCO recomienda al USUARIO no divulgar sus claves de acceso y cambiar periódicamente sus contraseñas, a propósito de los riesgos señalados. Si el USUARIO omitiendo esta recomendación o por descuido revela sus datos, UNE TELCO se exonera de toda responsabilidad.

El USUARIO puede acceder al portal web de UNE TELCO [www.une.com.co](http://www.une.com.co), y en el link de “seguridad” conocer los conceptos básicos de seguridad, las recomendaciones y los métodos que UNE TELCO emplea para evitar la ocurrencia de eventos de seguridad de la información en el servicio contratado.

El USUARIO se hace responsable, hasta por culpa levísima, por el uso que se haga de los servicios, así como también es responsable por el uso de los equipos asociados a los servicios, independientemente de la persona que los utilice y responderá por los daños y perjuicios que se llegaren a causar a UNE TELCO, a terceros y por la facturación hasta tanto ponga en conocimiento de las autoridades competentes el hurto, extravío o fraude asociado con los servicios y los notifique a UNE TELCO. UNE TELCO no asumirá responsabilidad penal, civil o administrativa que pueda generar el uso que el USUARIO haga de los servicios y equipo.

Además, si el USUARIO cuenta con servicios de telecomunicaciones como E1s, RDSI BRI, RDSI PRI, Troncal SIP, Comunicaciones Unificadas, Conmutador Virtual o líneas análogas e IP conectadas a una planta telefónica, PBX, Asterisk o Call Manager para sus comunicaciones empresariales, debe tener en cuenta que existen riesgos de seguridad que pueden afectar estos últimos equipos o sistemas de comunicaciones y que es su obligación conocer y aplicar estrictos controles de seguridad, mantenimiento y manejo de los equipos, cuya infraestructura y uso son de su entera responsabilidad. Consulte en [www.une.com.co](http://www.une.com.co) la guía de prevención de fraudes, donde podrá encontrar la información sobre las vulnerabilidades más comunes, los riesgos de estos sistemas telefónicos y las acciones a su cargo para evitar fraudes telefónicos.

## **20. FACTURACIÓN.**

El período de facturación en UNE TELCO es de un (1) mes; cualquier cambio será informado previamente al USUARIO. UNE TELCO facturará los valores correspondientes a: (i) los servicios fijos de comunicaciones suscritos por el USUARIO, (ii) los servicios sobre los cuales UNE TELCO tiene la titularidad, (iii) los servicios y/o productos que utilicen los servicios fijos de comunicaciones como soporte y por los cuales se cobre una tarifa adicional; (iv) los servicios y/o productos prestados por terceros con los cuales UNE TELCO haya suscrito convenios para tal propósito, siempre y cuando hayan sido aceptados por el USUARIO, (v) los intereses de mora cuando éstos se hayan ocasionado. En todo caso, los valores de los servicios y/o productos aparecerán debidamente separados, diferenciados y discriminados, en los términos en que lo establecen las disposiciones legales vigentes. Los valores correspondientes a diferentes servicios y/o productos podrán ser cancelados

por el USUARIO de manera independiente. Los intereses de mora no superarán los máximos permitidos por la ley y procederán únicamente respecto del valor del servicio y/o producto que no se hubiera pagado oportunamente. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial; por tanto, el USUARIO obligado al pago renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obliga solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de los valores adeudados.

## **21. EQUIPOS.**

UNE TELCO entrega en comodato o en arrendamiento al USUARIO los equipos que ser requieran para la prestación de los servicios de comunicaciones objeto de este contrato. UNE TELCO se reserva el derecho de llevar a cabo o no la instalación inicial de los equipos o su traslado cuando considere de acuerdo con las condiciones del lugar de instalación, que los equipos corren riesgo de dañarse o deteriorarse. En el caso de no considerar viable la instalación UNE TELCO podrá dar por terminado inmediatamente el presente contrato, sin que por ello haya lugar al pago de indemnización alguna.

El hurto, pérdida, daño o desperfecto que ocurra desde el momento de la instalación y durante la tenencia de los equipos por parte del USUARIO deberá ser reportado a UNE TELCO dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la ocurrencia del hecho. En caso de hurto de los equipos, el USUARIO deberá además denunciar el hecho ante las autoridades competentes y enviar copia de la denuncia a UNE TELCO. En todos los casos antes previstos, el USUARIO deberá pagar a UNE TELCO, sin necesidad de declaración judicial previa, el valor de los equipos, tal y como se establece en el numeral 2.2 de la cláusula segunda "Objeto" de este contrato.

Para garantizar el cobro de los equipos el USUARIO deberá suscribir un pagaré o aceptar el mecanismo de aseguramiento que determine UNE TELCO. El traslado de los equipos a un sitio diferente al de prestación de los servicios configurará abuso de confianza en los términos legales y constituirá justa causa para terminar el contrato.

A la terminación de este contrato, el USUARIO deberá restituir a UNE TELCO los equipos entregados en comodato, arrendamiento o bajo cualquier otro tipo de tenencia. Para tal efecto, UNE TELCO y el USUARIO concertarán una cita, de la cual se dejará constancia, señalando fecha y hora para la recogida de los equipos y demás elementos en el lugar donde se realizó la instalación. Si el USUARIO incumple la cita programada deberá entregar los equipos y elementos en cualquier oficina de atención al usuario, en un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de la cita no cumplida. No obstante lo anterior, siempre que el USUARIO lo decida, podrá hacer entrega de manera directa de los equipos en las oficinas de atención de UNE TELCO.

Si los equipos se entregan en arrendamiento, mientras el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no restituya los mismos a UNE TELCO, ésta seguirá cobrando el valor del arrendamiento a la tarifa vigente en ese momento. Si el SUSCRIPTOR no hace entrega de los equipos en la fecha acordada, o en el plazo y lugar establecido o se niega a restituir los mismos, UNE TELCO cobrará al SUSCRIPTOR el valor comercial de los equipos en la fecha en que debía haberse efectuado la restitución.

## **22. RESPONSABILIDAD SOCIAL – POLÍTICA AMBIENTAL.**

Con el objetivo de darle una correcta disposición final a los equipos UNE TELCO recepciona en todas sus oficinas de atención al usuario a nivel nacional equipos y otros elementos



relacionados con la prestación del servicio que sean obsoletos tecnológicamente para su posterior tratamiento conforme a la legislación ambiental vigente.

### **23. DERECHOS DE AUTOR.**

El USUARIO indemnizará a UNE TELCO, sus funcionarios, empleados o agentes, contra toda reclamación de terceras partes por la utilización no autorizada de inventos, cubiertos o no por patentes, marcas registradas o derechos reservados de propiedad o sobre diseños industriales, que haga con ocasión de la utilización del servicio de acceso a Internet, corriendo por su cuenta el pago de todos los costos y perjuicios que se lleguen a ocasionar por tales reclamaciones.

## **ANEXOS**

### **EMPAQUETAMIENTO**

- El paquete agrupa dos o más servicios y/o productos.
- Los servicios susceptibles de empaquetar son: Telefonía, Internet y Televisión (este último deberá ser adquirido a través de contrato independiente).
- El USUARIO de los servicios puede obtener los beneficios del empaquetamiento agrupando los servicios y/o productos que utiliza en la actualidad, adicionando servicios y/o productos o adquiriendo un paquete con servicios y/o productos nuevos.
- Los servicios y productos pueden estar o no a nombre del USUARIO del paquete.
- La adición de un servicio y/o producto a un paquete no exonera al USUARIO de las obligaciones adquiridas para cada servicio y/o producto.
- La solicitud de terminación de alguno de los servicios y/o productos que conforman el paquete genera la cancelación o modificación del mismo y, en consecuencia, la pérdida o cambio de los beneficios asociados.
- La solicitud de traslado de los servicios y/o productos que conforman un paquete está sujeta a cobertura y viabilidad técnica.
- El USUARIO puede cambiar los planes de los productos empaquetados entre las opciones disponibles para paquetes, conservando la configuración y condiciones de paquete; si solicita cambio a un plan no disponible para paquetes, pierde los beneficios asociados al paquete.
- Para configurar un paquete, se requiere que los diferentes componentes sean solicitados e instalados en la misma dirección, independientemente que sea el mismo USUARIO o USUARIOS diferentes.

### **TELEFONÍA**

- La fracción de minuto de una llamada se redondea a un minuto.
- Permite realizar llamadas a destinos de telefonía local de UNE TELCO y de otros operadores. Así mismo, hacer uso de los servicios de LDN, LDI, llamadas móviles, 01901, 113, 01800, de acuerdo con las tarifas previamente establecidas por UNE TELCO.
- El USUARIO puede consultar gratuitamente por la línea de atención al cliente, o por la página web de UNE TELCO, los consumos realizados.

- El servicio de telefonía IP se presta a través de Internet.
- El servicio se ofrece a USUARIOS del sector NO RESIDENCIAL (Empresas y Gobierno) en los municipios del territorio nacional donde UNE TELCO tiene cobertura por cualquier tecnología. Para el funcionamiento del servicio de telefonía IP se requiere instalar un equipo integrado, el cual presta los servicios de telefonía e Internet.
- No hay homologación de equipos.
- No se presta el servicio sobre redes de terceros.
- En ausencia de fluido eléctrico, no se garantiza la prestación en el servicio de telefonía IP.

## **LARGA DISTANCIA**

- Servicio de telefonía nacional (LDN) e internacional (LDI). Estos servicios se prestan siempre y cuando existan acuerdos de interconexión con operadores de otras localidades del país o de otros países.
- Las llamadas pueden realizarse por discado directo o asistidas por operadora.
- El USUARIO puede solicitar la habilitación o des-habilitación de los discados para llamadas a Larga Distancia. Por defecto las líneas se entregan con discado nacional y llamadas a celular, 901, a líneas de información 113 y líneas de emergencia.
- El USUARIO dispone de un código secreto que UNE TELCO le habilita totalmente gratis para que pueda controlar la realización de llamadas de Larga Distancia, a celulares, a numerales 901, entre otras. Para su utilización, basta con activarlo y desactivarlo cuando lo requiera.
- Los códigos de marcación de UNE TELCO son: 05 para larga distancia nacional –LDN- y 005 para larga distancia internacional –LDI–.
- Las líneas de UNE TELCO para el servicio asistido por operadora son 151 para llamadas nacionales y 159 para llamadas internacionales.
- Es responsabilidad del USUARIO de telefonía en todas sus modalidades, informar a los operadores de larga distancia nacional e internacional, eventuales cambios de número, para la aplicación de los planes promocionales que tenga vigente con ellos.

## **TRONCAL SIP, CONMUTADOR VIRTUAL Y COMUNICACIONES UNIFICADAS**

Para estos servicios aplican las condiciones establecidas para Telefonía en la oferta comercial y adicionalmente las siguientes consideraciones:

### **Troncal SIP**

- La Troncal SIP consiste en el servicio que permite cursar de manera simultánea un número de llamadas sobre un medio de acceso xDSL, HFC, GPON o Fibra Óptica de UNE TELCO o a través de un tercero y va dirigido a los USUARIOS que requieren o tienen una planta IP, permitiendo la administración de los servicios de PBX al interior de su compañía con todas las funcionalidades que le provee su planta IP. No se prestará el servicio sobre un acceso que el USUARIO posea con otro operador.
- El USUARIO deberá contar con una planta telefónica IP la cual debe ser compatible con las plataformas de UNE TELCO y cumplir con unos requisitos técnicos establecidos que son informados durante la venta de este servicio.
- Para el correcto funcionamiento del servicio y dependiendo del tipo de planta telefónica que tenga el USUARIO, se puede requerir un equipo adicional que cumpla las funciones de SBC (Session Border Controller).
- El USUARIO podrá adquirir con UNE TELCO bajo modalidad de venta y/o arriendo un

equipo que supla algunas funcionales de SBC. Para determinar si este equipo es compatible con la planta telefónica del USUARIO, se requiere un estudio técnico de factibilidad.

- El servicio se prestará en las áreas de cobertura con acceso propio en tecnologías xDSL, HFC, GPON y Fibra Óptica de UNE TELCO. Sobre accesos de terceros se prestará de acuerdo con las condiciones y restricciones que fija el tercero para el suministro de últimas millas.
- Para el funcionamiento del servicio se instala un equipo integrado, el cual presta los servicios de telefonía en un sólo equipo CPE/CM (equipo conversor), suministrado por UNE TELCO a título de comodato.
- No hay homologación de equipos.
- El USUARIO puede consultar telefónicamente o por la página web de UNE TELCO y de manera gratuita, los consumos realizados.
- Permite realizar llamadas a destinos de telefonía de la RTPBC de UNE TELCO y de otros operadores y hacer uso de los servicios de LDN, LDI, llamadas móviles, 01901, 113, siempre y cuando existan los acuerdos de interconexión.

### **CONMUTADOR VIRTUAL- COMUNICACIONES UNIFICADAS**

- El servicio requiere factibilidad técnica de acceso para cada una de las sedes. Se efectuará una visita técnica de un ingeniero de soluciones de UNE TELCO para identificar los prerrequisitos que su empresa debe cumplir para la instalación del servicio.
- Si el acceso es desde una red LAN, los equipos que servirán como extensiones deberán estar conectados a la red, con un cableado estructurado interno adecuado.
- Es necesario un plan de direccionamiento IP interno que será acordado después del análisis técnico.
- En caso de compartir la red de voz y datos, se realizará una revisión de tráfico de LAN y de los Switches para explorar la posibilidad de segmentar el tráfico a través de VLANs. En este caso, los equipos de red deben permitir la configuración de calidad de servicio para garantizar un buen desempeño de la voz.
- En caso de que se quiera separar el tráfico de voz y datos, es necesario tener un Switch exclusivo para los puertos de voz. Este Switch debe ser adquirido por su empresa.
- Se requiere cableado estructurado categoría 5E certificado en las sedes donde vayan teléfonos IP.
- Se requiere como mínimo, cableado categoría 3 en las sedes donde vayan ATA's para permitir la conexión de las extensiones análogas hasta el ATA entregado con el servicio. Los ATA's podrán estar ubicados en el centro de cableado o en cada puesto de trabajo. La distancia máxima entre el teléfono análogo y el ATA para la cual se puede garantizar calidad de servicio es de 100 mts. Tener en cuenta adicionalmente que la calidad del servicio dependerá también de las condiciones físicas del cableado existente.
- Si la solución cuenta con FAX, éstos deben ir conectados a un ATA que no tenga otros teléfonos análogos conectados, es decir, el ATA debe ser exclusivo para la conexión del FAX.

### **ANEXO VOZ EN LA NUBE**

Dentro del portafolio de Voz en la Nube, se encuentran los productos Número Único, Campañas, Buzón, Línea Directa, Líneas 018000, y Teleconferencia.

EL USUARIO debe contar con conexión a Internet, equipos o elementos periféricos y demás hardware o software propios, de UNE TELCO o terceros, requeridos para acceder al Portal WEB y para la utilización del servicio.

Para los servicios de Número Único y 018000, el USUARIO debe contar con un servicio de voz de UNE TELCO (Telefonía básica, Telefonía Avanzada, PBX, Troncal SIP, Conmutador Virtual, Comunicaciones unificadas).

Para el servicio de Línea Directa, el USUARIO debe contar con alguno de los servicios de la oferta avanzada de telefonía (Troncal SIP, Conmutador Virtual, RDSI PRI o Comunicaciones Unificadas).

## **CONECTIVIDAD**

- Servicios que se pueden ofrecer según la factibilidad por redes propias en xDSL, Fibra Óptica Metro Ethernet, GPON o por redes de terceros con cobertura.
- El servicio es simétrico y puede alcanzar como máximo hasta el valor de la velocidad contratada.
- Si el USUARIO requiere equipos o configuraciones especiales, el servicio se comporta como solución, y tendrá las tarifas asociadas a la misma.

## **INTERNET BANDA ANCHA E INTERNET DEDICADO**

- El servicio se ofrece en tecnologías xDSL, HFC, GPON, Fibra Óptica Metro Ethernet y por redes de terceros de acuerdo a la disponibilidad técnica.
- Para Internet Dedicado, el servicio no se presta sobre redes HFC.
- Para Internet Dedicado el servicio es simétrico y puede alcanzar como máximo hasta el valor de la velocidad contratada.
- Para Internet Banda Ancha el servicio es asimétrico.
- UNE TELCO garantiza la calidad de la navegación en equipos conectados por un cable al Módem; la calidad de navegación de equipos con conexión inalámbrica dependerá de condiciones que pueden ser variables en el inmueble en donde se haga uso del servicio. Si EL USUARIO requiere equipos adicionales para mejorar la recepción inalámbrica, estos deben ser adquiridos por él.
- La velocidad de subida hace referencia a la velocidad utilizada para subir información a Internet y la velocidad de bajada es aquella utilizada para descargar y recibir datos desde Internet y son informadas al momento de la venta.
- El dispositivo electrónico del USUARIO debe contar con sistema operativo y tarjeta de red que permita el acceso a Internet.
- Si el servicio de Internet banda ancha cuenta con servicios como dominio web, Mail-Hosting, Web-hosting, espacio virtual para alojamiento de información (DDV) y demás aplicaciones que permitan almacenar y enviar información, el USUARIO es responsable de generar el back up correspondiente para evitar pérdida de información, en caso de solicitar retiro definitivo del servicio o cambio de plan del servicio Internet banda ancha hacia una oferta que no cuente con estos servicios y UNE TELCO no será responsable por la pérdida de información contenida en dichos servicios. Para el dominio web, ante la solicitud de retiro o cambio de plan que no lo soporte, el USUARIO pasará a ser el administrador del dominio y el responsable de la gestión total del mismo.
- Cuando las IP(s) son entregadas al usuario, ya sea por solicitud del mismo o que hagan parte de su oferta, se reportan en las RBL por prácticas indebidas en el uso de plataformas del correo; es el USUARIO el responsable de su des-enlistamiento, para poder garantizar el correcto funcionamiento del servicio. En caso de retiro del servicio, es responsabilidad del USUARIO devolver las IP(s) des-enlistadas de las RBL.

## **Condiciones para el cambio de plan de Internet**

En el evento de un cambio de plan de banda ancha con valores agregados incluidos a otro plan, estos no necesariamente se conservarán. Los servicios de valor agregado se pueden modificar o retirar de acuerdo con las condiciones de la oferta comercial vigente del nuevo plan para el cual se solicita el cambio.

## **ANEXO ESPECIAL PARA EL PRODUCTO SERVICIOS PROFESIONALES**

Este servicio está orientado a brindar el acompañamiento, realizar configuraciones y parametrizaciones requeridas para el uso adecuado de Aplicaciones y herramientas Web de UNE. También cubre todo lo relacionado con el diseño, construcción, adecuación, ampliación y mantenimiento de las redes internas de telecomunicaciones, configuración de protocolos, políticas de calidad de red y seguridad para el soporte de sus redes e infraestructura de su operación.

### **Servicios**

**Ingeniería Especializada.** Servicio diseñado para la ejecución de configuraciones con complejidad media y avanzada sobre los equipos de UNE o de su propiedad que hagan parte de al menos uno de los servicios de nuestro portafolio.

**Aplicaciones.** Servicio diseñado para ofrecerle capacitaciones; que le permitan el uso adecuado de las aplicaciones SaaS ofrecidas a través del producto UNE Apps y demás productos de nuestro portafolio.

**Servicios Recurrentes.** Servicio diseñado para ofrecerle alternativas para la autogestión de sus servicios y soluciones; acompañamiento en soporte técnico de acuerdo a sus necesidades, así como otro tipo de herramientas para mejorar su experiencia de cara a la utilización de nuestros servicios.

**Servicios Profesionales en Línea.** Servicio diseñado para ofrecerle una alternativa de atención telefónica a sus necesidades.

**Servicios de Redes Cableadas.** Servicio diseñado para ofrecerle el diseño y la construcción de redes cableadas de diferentes tipos (Cobre, HFC, Fibra Óptica y GPON), así como cableados estructurados certificados y obras civiles.

**Procedimiento de aceptación.** Luego de la prestación del servicio, ya sea configuración de equipos, capacitación, consultoría presencial o en línea o construcción de redes cableadas y/o obras civiles, UNE adelantará, en presencia del representante del USUARIO, las pruebas de aceptación que sean necesarias para verificar que los servicios estén listos para ser usados en el sitio seleccionado, según lo establecido en el anexo técnico. Una vez concluidas las mencionadas pruebas, el representante del USUARIO suscribirá un certificado en el cual conste la entrega de los servicios a su entera satisfacción; a partir de este momento, se dará inicio a la facturación del servicio.

### **Facturación (cláusula 21).**

1. La unidad mínima facturada será una (1) hora o un (1) evento.
2. El servicio profesional no genera cobro cuando el incidente o solicitud no es solucionado.
3. El incumplimiento de la cita de asistencia virtual y/o presencial por parte del USUARIO genera el cobro de la unidad mínima según aplique (ya sea 1 hora o 1 evento).
4. El servicio no cuenta con tarifa de conexión.

Financiación. 1. Aplica financiación para los servicios de cobro no recurrente, siempre y

cuando el monto a financiar sea igual o superior a \$ 500.000. 2. Para los servicios que aplique financiación, la tasa de interés será DTF+11 puntos.

**Empaquetamiento.** El servicio se presta Individual o Empaquetado, pero no ofrece tarifas o planes distintos para individual o empaquetado.

### **Obligaciones de UNE (cláusula 9)**

#### **Garantía del servicio.**

1. Aplicar garantía del servicio (realizar correcciones sobre las configuraciones o ajustes del incidente reportado por el USUARIO).
2. Si a los dos (2) días calendario siguientes de la cita, el USUARIO no manifiesta inconvenientes con el servicio profesional, se entiende como solucionado a satisfacción y ya no aplicaría garantía.
3. Pasado el tiempo establecido de garantía, UNE no prestará servicio de soporte sobre el servicio profesional prestado.
4. Para la garantía sobre redes y obras civiles, ésta será efectiva siempre y cuando no supere los 30 días calendario posterior a la entrega de la construcción y que se verifique que el daño no es imputable al USUARIO.
5. En ningún caso, UNE será responsable por la pérdida de garantías sobre los equipos sobre los que se realice cambios y modificaciones a efectos del servicio solicitado.

### **Obligaciones del USUARIO (cláusula 5).**

**Requerimientos técnicos.** 1. Los equipos sobre los cuales se realice algún tipo de configuración, deben estar en un lugar de fácil acceso que le permita al personal de UNE realizar su labor de forma correcta. 2. Tener sus equipos conectados a una red eléctrica regulada y protegida contra variaciones de voltaje, esto con el fin de evitar que debido a un reinicio forzoso del equipo por problemas eléctricos, dicho equipo pueda perder su configuración. 3. Tener sus equipos bajo condiciones de temperatura óptimas para su funcionamiento que eviten fallas por altas temperaturas que puedan llevar a la pérdida de su configuración.

### **Servicios contratados (cláusula 2.1)**

**Exclusiones de la oferta.** 1. Incidentes ofimáticos. 2. Trámite y gestión de garantías. 3. Soporte sobre dispositivos como smartphones, Tablets o similares. 4. Realización de inventario de dispositivos. 5. Actualizaciones masivas. 6. Vacunación masiva. 7. El soporte, instalación y mantenimiento de software sólo aplica para aplicaciones SaaS provistas por UNE. 8. En caso de realizar visita a sitio, el técnico especializado no puede realizar ninguna modificación al cableado eléctrico del USUARIO, bajo ninguna circunstancia.

## **ANEXO CONDICIONES DE USO DE APLICACIONES Y/O CONTENIDOS**

El presente documento contiene las condiciones generales que son aceptadas por el cliente para el uso de las aplicaciones y/o contenidos que UNE TELCO ofrece a los usuarios del servicio de internet.

Las condiciones aquí definidas aplican tanto para las aplicaciones y/o contenidos incluidos en el servicio de Internet Plus, así como, para las aplicaciones y/o contenidos que se ofrecen como adicionales al servicio de Internet y por los cuales el cliente debe pagar el valor fijado para cada uno de ellos.

Por tratarse de condiciones para el uso de aplicaciones y/o contenidos, y dado que no se trata de servicios de telecomunicaciones, a dichas aplicaciones y/o contenidos, no les son aplicables las disposiciones en materia de regulación de telecomunicaciones y de protección a usuarios. De manera particular, no le es aplicable la Resolución 3066 de 2011 de la CRC. El Servicio de internet plus se rige por el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, al cual aplican las normas propias de este servicio.

### **Glosario:**

Para efectos de estos términos y condiciones se incluyen las siguientes expresiones:

- Anexo: documento que contiene las condiciones especiales de cada aplicación y/o contenido, datos del proveedor, instrucciones para la activación y uso de cada aplicación y/o contenido y demás datos especiales, en la medida que no estén comprendidos en estas condiciones de uso.
- Oferta: documento que contiene la descripción económica, comercial y técnica del producto o servicio dirigida al cliente.
- Aplicaciones: cualquier programa de software diseñado para desempeñar un grupo de funciones coordinadas, tareas o actividades.
- Contenidos: cualquier tipo de información que exista en forma digital, creada, almacenada, distribuida en diferentes formatos y medios que pueda ser usada para el propósito para el cual fue creada, en diferentes dispositivos (computador, tablet, celular, televisor). Ejemplos de contenidos: Música, Cine y Video Digital, Videojuegos, Redes Sociales, Publicidad, Prensa, Libros, Aplicaciones
- Aplicaciones y/o contenidos incluidos: se refiere a las aplicaciones y/o contenidos que el cliente puede activar sin costo adicional al establecido para el servicio de acceso a Internet de UNE TELCO.
- Aplicaciones y/o contenidos adicionales: se refiere a las aplicaciones y/o contenidos que el cliente puede activar con un costo adicional al del servicio de acceso a Internet de UNE TELCO.
- Proveedor de las aplicaciones y/o contenidos (en adelante el Proveedor): persona jurídica que le provee o entregue a UNE TELCO, para la distribución o comercialización, aplicaciones y/o contenidos.

## **Capítulo 1. Condiciones de uso**

### **1.1. Solicitud**

El CLIENTE deberá solicitar a UNE TELCO, por los medios habilitados para tal fin o a través del ejecutivo de cuenta, la aplicación y/o contenido que seleccione dentro de las que sean ofrecidas por UNE TELCO, ya sea que se incluya en el servicio de acceso a Internet o como adicional a éste.

### **1.2. Acceso a las aplicaciones y/o contenidos.**

1.2.1 Recibida la solicitud, UNE TELCO, suministrará al cliente la información necesaria para que acceda a la página WEB del Proveedor de aplicaciones y/o contenidos y acepte las condiciones establecidas por éste, en caso que aplique, así como los datos de acceso (usuario y contraseña). Los datos de la página WEB del Proveedor se indican en documento anexo a estas Condiciones. El CLIENTE deberá conocer y aceptar las condiciones contractuales establecidas por el Proveedor de las aplicaciones y/o contenidos, en los casos en que así lo establezca el Proveedor. La aceptación podrá ser on-line antes de la activación del servicio o por el mecanismo que disponga el Proveedor.

1.2.2 La constancia del registro de la aceptación por parte del CLIENTE de las condiciones

establecidas por el Proveedor queda almacenado en la correspondiente página WEB, o en medios físicos o digitales conservados en UNE TELCO.

### **1.3. Uso de las aplicaciones y/o contenidos**

El CLIENTE declara, conocer, aceptar y acatar las siguientes especificaciones, condiciones y requisitos necesarios para el uso de las aplicaciones y/o contenidos:

1.3.1. Usar las aplicaciones y/o contenidos para sus operaciones o negocios de acuerdo con las instrucciones impartidas por UNE TELCO, quien podrá modificarlas conforme a los acuerdos con los Proveedores.

1.3.2. Bajo ninguna circunstancia, puede utilizar las aplicaciones y/o contenidos para el ejercicio de actividades fraudulentas, sexistas, racistas, alojamiento y/o distribución de pornografía infantil y demás actividades que atentan contra la moral o el orden público o para realizar transacciones económicas no autorizadas por la ley o cuando se tenga sospecha razonable sobre uso indebido o desproporcionado de las aplicaciones y/o contenidos.

1.3.3. Cumplir con la normatividad vigente en materia de propiedad intelectual para el manejo y utilización de las aplicaciones y/o contenidos. Todos los materiales, artes, planchas, negativos, software, códigos fuente, productos, diseños, y demás material susceptibles de protección de propiedad intelectual, son de propiedad de los Proveedores o licenciados u otorgados a su favor por terceros, o de UNE TELCO según el caso y no se transfieren a EL CLIENTE a ningún título.

1.3.4. Queda absolutamente prohibido a EL CLIENTE utilizar y reproducir, parcial o totalmente, sin el permiso previo y escrito del Proveedor y/o titular de los derechos sobre las aplicaciones y/o contenidos, marcas, logos, software, código fuentes y demás información relacionada con las aplicaciones y/o contenidos. Así mismo, está prohibido para EL CLIENTE transferirlos en cualquier forma o medio, ya sea electrónico, mecánico u otro. El CLIENTE mantendrá indemne a UNE TELCO, a los Proveedores y/o a terceros en caso de presentarse cualquier tipo de reclamación o acción relacionada con derechos de autor o demás situaciones que se generen por el uso de las aplicaciones y/o contenidos. Así mismo, mantendrá indemne a UNE TELCO y al Proveedor de cualquier reclamación de terceros y mantendrá indemne a UNE TELCO de cualquier reclamación del Proveedor relacionada o que se genere con la utilización de las aplicaciones y/o contenidos por parte del cliente. De igual manera, deberá asumir la defensa a que haya lugar y cubrir los costos en que incurra para la defensa.

1.3.5. Suministrar a UNE TELCO información veraz sobre los datos requeridos para la habilitación de las aplicaciones y/o contenidos, cuando ello sea necesario para el funcionamiento de los mismos.

1.3.6. Solicitar a UNE TELCO modificación del servicio de Internet y aceptar el valor y correspondiente a este servicio, en caso de solicitar o cambiar una aplicación y/o contenido que requiera unas características técnicas diferentes del servicio de Internet inicialmente contratado.

1.3.7. Hacer buen uso del portal o Marketplace de las aplicaciones y/o contenidos del Proveedor y de los portales y periféricos propios, o de terceros, si a ello hay lugar.

1.3.8. Informar a UNE TELCO las anomalías o fallas relacionadas con las aplicaciones y/o contenidos.

1.3.9. Realizar el respaldo (backup) de la información en los siguientes casos: (i) solicitud de cambio de aplicación y/o contenidos; (ii) cambio a un plan de internet que no incluya la aplicación y/o contenido que el CLIENTE tenga habilitado o activado en ese momento; (iii) retiro del contenido y/o aplicación, cuando sea cancelado por falta de pago del servicio



de internet; (iv) cuando el funcionamiento de la aplicación y/o contenido así lo requiera, según lo establecido en el anexo correspondiente al contenido y/o aplicación.

1.3.10. Activar las aplicaciones y/o contenidos incluidos en el servicio de Internet dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de su adquisición. En caso de no hacerlo, UNE TELCO procederá a su cancelación sin que por ello haya lugar a la devolución proporcional del valor mensual pagado por el servicio de Internet. En caso que el servicio de internet se encuentre suspendido por falta de pago, el CLIENTE debe solicitar nuevamente las aplicaciones y/o contenidos una vez se ponga al día en el pago.

1.3.11. Las aplicaciones y/o contenidos adicionales, no contenidas en el servicio de internet, se retiran con una factura sin cancelar.

1.3.12. Reconocer y aceptar que la legislación aplicable para algunas aplicaciones y/o contenidos puede ser diferente a la ley colombiana.

1.3.13. Permitir el acceso a los sitios y equipos destinados para la utilización de los servicios, a las personas autorizadas por UNE TELCO, en las condiciones en que ambas partes acuerden, cuando a ello haya lugar.

1.3.14. Las demás que se deriven de las condiciones de cada aplicación y/o contenido de acuerdo con los Anexos y la normatividad aplicable a los mismos.

#### **1.4. Seguridad**

Para preservar la seguridad de los datos El CLIENTE debe:

1.4.1. Administrar y hacer un buen uso de los mecanismos de autenticación, tales como login, usuario de acceso y contraseña, entre otros, los cuales son distintivos, individuales e intransferibles.

1.4.2. Modificar los datos de acceso (usuario y contraseña) en el primer ingreso al portal o Marketplace respectivo a cada aplicación y/o contenido. Emplear las medidas de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad de la información almacenada en las aplicaciones.

1.4.3. Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, hacer un buen uso de los mecanismos de autenticación y no darlos a conocer a terceros, prevenir pérdida de información, invasión de su red o daños causados por la utilización de las aplicaciones y/o contenidos.

1.4.4. El CLIENTE asume total responsabilidad por uso de información almacenada en el Marketplace de las aplicaciones y/o contenidos y será el único responsable de su uso y privacidad y de las consecuencias derivadas de la utilización inadecuada de los mismos. La ocurrencia de tales situaciones no dará lugar a ningún tipo de reconocimiento o descuento por indisponibilidad a cargo de UNE TELCO ni del Proveedor.

#### **1.5. Aspectos Generales**

1.5.1. EL CLIENTE debe permanecer como mínimo 4 meses con una aplicación y/o contenido, antes de solicitar cambio de las mismas, de acuerdo con la oferta vigente.

1.5.2. La vigencia de una aplicación y/o contenido incluida en el servicio de internet es la misma acordada para este servicio; cuando EL CLIENTE solicite cambio de aplicación y/o contenido la vigencia de estas será la que falte para la terminación del contrato de Internet.

1.5.3. Para adquirir aplicaciones y/o contenidos adicionales, EL CLIENTE lo hará directamente en el portal o Marketplace, cuando a ello haya lugar y realizará el pago respectivo.

1.5.4. Constituyen causales de terminación de las aplicaciones y/o contenidos las siguientes:

**a.** Las causales establecidas en el contrato de prestación del servicio de Internet, cuando las aplicaciones y/o contenidos estén incluidas en ese servicio.

**b.** Mutuo acuerdo entre las partes.

- c. Decisión unilateral del cliente, salvo que la aplicación y/o contenido que se pretenda terminar esté sujeta al cumplimiento de condiciones o plazos establecidos por los Proveedores.
- d. Evento constitutivo de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña que imposibilite la continuidad de la utilización de las aplicaciones y/o contenidos.
- e. Por decisión del Proveedor, sin que tal decisión de lugar al reconocimiento y pago de perjuicios a favor de EL CLIENTE.
- f. Orden de autoridad competente.
- g. Las demás consagradas en las disposiciones vigentes que sean aplicables a las aplicaciones y/o contenidos.

### 1.6. Acuerdos de Nivel de Servicio y Soporte técnico

ITEM	ACUERDO
Activación del servicioA	4 días hábiles
Retiro del servicio por orden del suscriptor B	4 días hábiles
Cambio de suscriptorC	4 días hábiles
Soporte técnicoD	40 horas hábiles

#### Notas:

**A.** Cuando la aplicación y/o contenido esté asociado a un contrato de internet, los 4 días comenzarán a contarse una vez el servicio de internet se encuentre instalado.

**B.** El retiro de la aplicación y/o contenido por orden del suscriptor se efectuará 4 días hábiles después de la solicitud de retiro. Si la aplicación y/o contenido se encuentra asociada a un contrato de internet, el retiro de estos deberá cumplir con las condiciones establecidas en la oferta y/o en el contrato del servicio de internet.

**C.** Cuando aplique el cambio de suscriptor de la aplicación y/o contenido se hará de acuerdo a las políticas establecidas por el Proveedor.

**D.** Siempre y cuando el soporte lo pueda brindar UNE TELCO de acuerdo a lo establecido con el Proveedor, éste será atendido en las siguientes 40 horas. Cuando sea necesario escalarlo al Proveedor del servicio, se le notificará al CLIENTE el tiempo de atención al incidente reportado de acuerdo a lo comunicado por el Proveedor para dicho incidente. En tales casos la responsabilidad de UNE TELCO, se limita a informar la falla al Proveedor y comunicar la respuesta sobre atención a la misma a EL CLIENTE.

UNE TELCO presta soporte técnico a los requerimientos directos del CLIENTE, quien deberá formularlos a través de los contactos autorizados por los canales establecidos por UNE TELCO, cuando haya lugar de acuerdo con el Anexo respectivo o la oferta. El CLIENTE deberá suministrar la mayor cantidad de información que conozca o tenga disponible, con el fin de facilitar el diagnóstico de los inconvenientes presentados.

## Capítulo 2. Requisitos técnicos y operacionales

**2.1. Equipos:** El CLIENTE debe disponer de equipos periféricos, hardware, software y demás, para las aplicaciones y/o contenidos cuando se requieran.

### 2.2. Acceso a internet:

2.2.1. El CLIENTE debe contar con la conexión a Internet suministrada por UNE TELCO.

2.2.2. Plan de datos: En caso que EL CLIENTE requiera plan de datos móviles para hacer uso de alguna aplicación y/o contenido, deberá contratarlo.

## Capítulo 3. Limitación y responsabilidad de UNE TELCO.

El CLIENTE reconoce que UNE TELCO no asume ningún tipo de responsabilidad por los siguientes eventos:

- 3.1.** Fallas generadas por incumplimiento por parte del CLIENTE, de los términos y condiciones establecidos por el Proveedor para el adecuado funcionamiento de las aplicaciones y/o contenidos.
- 3.2.** Conductas indebidas imputables al CLIENTE, relacionadas con las aplicaciones y/o contenidos.
- 3.3.** Fallas en equipos, elementos periféricos, hardware, software u otros utilizados por el CLIENTE para hacer uso de las aplicaciones y/o contenidos.
- 3.4.** Interrupción de las aplicaciones y/o contenidos debida a eventos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña.
- 3.5.** Suspensión de las aplicaciones y/o contenidos planeada por el Proveedor, e informada por UNE TELCO con antelación al CLIENTE.
- 3.6.** Actos provenientes de terceros que afecten los contenidos y/o aplicaciones.
- 3.7.** Fallas que puedan generarse en la creación, modificación, eliminación de las cuentas de cliente administrador y/o CLIENTE de las aplicaciones y/o contenidos, por parte del CLIENTE.
- 3.8.** Suspensión de las aplicaciones y/o contenidos cuando los mismos sean entregados en demostración.
- 3.9.** Compras o transacciones realizadas en el Marketplace a través de cuentas de CLIENTE administrador y/o CLIENTE de aplicaciones y/o contenidos no autorizados.
- 3.10.** Pérdida de ingresos, daños indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales, punitivos o ejemplares, así como por lucro cesante, suspensión de negocios o pérdida de información empresarial, incluso si la parte conocía que tales daños eran posibles o razonablemente previsibles.
- 3.11.** UNE TELCO no asume ninguna responsabilidad por las marcas presentadas en el marketplace, en las aplicaciones y/o contenidos involucrados, los cuales son de propiedad del Proveedores, ni de los demás productos alojados en el sitio.
- 3.12.** Utilización de datos, definiciones, consejos, insumos que el CLIENTE obtenga de los portales especializados a los que accede haciendo uso de las aplicaciones y/o contenidos, tales como, precios, indicadores, especificaciones técnicas, datos de proveedores, entre otros.
- 3.13.** No lograr el CLIENTE aumento de beneficios, consecución de clientes, ventas, posicionamiento de marca o cualquier otra situación que haya motivado al CLIENTE a acceder a las aplicaciones y/o contenidos.
- 3.14.** Daños y perjuicios que se deriven de actividades realizadas por el CLIENTE o por terceros utilizando las aplicaciones y/o contenidos, en particular, aunque no de modo exclusivo, las siguientes:
  - A.** Incumplimiento de la ley y el orden público.
  - B.** Infracción de los derechos de propiedad intelectual, de los secretos empresariales, de compromisos contractuales de cualquier clase a cargo del CLIENTE, de los derechos al honor y a la imagen de las personas, a la privacidad personal y familiar, de los derechos de propiedad, entre otros.
  - C.** Incurrir en actos de competencia desleal
  - D.** La indebida adecuación de las aplicaciones y/o contenidos para cualquier clase de propósito y la defraudación de las expectativas del CLIENTE o de terceros.
  - E.** El incumplimiento, retraso en el cumplimiento, cumplimiento defectuoso o terminación, por cualquier causa, de las obligaciones contraídas por el CLIENTE con terceros con motivo de la adquisición de aplicaciones y/o contenidos.

## ANEXO DE EQUIPOS

### 1. Arrendamiento de Equipos: Tarifas equipos en modalidad de arriendo

Equipo	Valor arriendo mensual antes de IVA – 16%)iles	Valor total arriendo por la duración del contrato (antes de IVA – 16%)

En caso de no devolución, daño total, hurto o extravío del (o los) equipo(s) de propiedad de UNE TELCO, que el USUARIO haya recibido en arrendamiento para la utilización del servicio, el USUARIO deberá pagar a UNE TELCO el valor de reposición vigente al momento de hacer efectivo el cobro, el cual será informado por UNE TELCO al USUARIO.

Contrato:  Año:  Mes:  Día:

Nombre del usuario: \_\_\_\_\_  
Documento de identificación CC/NIT: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_