

Condiciones especiales para la prestación del servicio Internet de Banda Ancha ERT

1. CONDICIONES LEGALES Y SU ACEPTACIÓN

La **Empresa de Recursos Tecnológicos ERT S.A. E.S.P.** en su calidad de proveedor de servicios de valor agregado prestara el Servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" a **EL CLIENTE** de acuerdo con las características y políticas de cada plan y bajo las condiciones que a continuación se establecen, y para el cabal entendimiento de las mismas, se dan una definiciones relacionadas en este documento

Condiciones

1) Las "Condiciones Generales" de prestación del servicio de acceso a Internet de Banda Ancha de **ERT**, son aplicables en todo lo que no contradiga las presentes condiciones especiales. **EL CLIENTE** declara que conoce y ha leído dichas "Condiciones Generales" y que las acepta integralmente. **ERT** ajustará periódicamente las "Condiciones Generales" así como las "Condiciones Especiales" y las características del Plan escogido por **EL CLIENTE**, condiciones y ajustes que aparecerán publicados en la página web.

2) Las Condiciones de Privacidad de los clientes inscritos en los planes del servicio de Internet de **ERT**, son aplicables a **EL CLIENTE** del servicio objeto de las presentes condiciones especiales. **EL CLIENTE** declara que conoce y ha leído una copia de las condiciones de Privacidad, que ha tenido a la mano y acepta integralmente. Las Condiciones de Privacidad permanecen publicadas en la página web.

3) Las condiciones específicas correspondientes a algunas de las facilidades ofrecidas que aparecen publicadas en la página web y que han sido suministradas a **EL CLIENTE**, también son aplicables al servicio "Internet de Banda Ancha de **ERT**". **EL CLIENTE** declara que conoce y ha leído copia de las condiciones específicas de algunas de las facilidades ofrecidas y las acepta en su totalidad.

Servicios

1) Bajo las presentes condiciones, **ERT** prestará el servicio de acceso a "**Internet de Banda Ancha de ERT**", el cual permite el acceso a Internet y el uso del servicio de TPBC en forma simultánea, con cobro independiente. Para la prestación del servicio Internet de Banda Ancha de **ERT** se requiere que **EL CLIENTE** sea un usuario del servicio de TPBC de **ERT**.

2) Con el servicio de acceso "**Internet de Banda Ancha de ERT**" se entrega una dirección IP válida a **EL CLIENTE**.

3) Para la buena prestación del Servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**", el equipo informático de **EL CLIENTE** deberá contar con las características mínimas exigidas en la oferta comercial.

4) **ERT** instalará el Equipo ADSL y microfiltros en el lugar, y en las líneas telefónicas señaladas por **EL CLIENTE** previa verificación técnica de la línea telefónica y aprobación de la solicitud por parte de **ERT**.

5) **ERT** podrá postergar o declinar la solicitud del servicio en los eventos en los cuales: (i) la línea telefónica no sea apta para la prestación del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**"; (ii) se requieran trabajos de adecuación, cambio o construcción de redes ya sea de **ERT** o

de **EL CLIENTE**. Por no haber disponibilidad del servicio después de realizadas las pruebas técnicas del mismo.

Tarifas y Condiciones de Pago

1) **ERT** mantendrá las tarifas señaladas a **EL CLIENTE** por el término de un año contado a partir de la aceptación de las presentes condiciones. A la finalización de este término, **ERT** podrá modificar las tarifas establecidas para el servicio "**Internet de Banda Ancha**" de conformidad con el Plan escogido por **EL CLIENTE**. **ERT** comunicará la modificación con una antelación mínima de treinta (30) días calendario a la fecha en que vayan a entrar en vigor las nuevas tarifas, las cuales podrán ser consultadas a través del enlace existen en la página Web. En el evento en que **EL CLIENTE** no acepte las nuevas tarifas, deberá manifestarlo a **ERT** por escrito, vía e-mail o fax al lugar o dirección que le sea informado en la línea de atención al cliente (178), antes de la entrada en vigencia de las mismas.

2) **ERT** realizará los cobros derivados de la prestación del servicio "**Internet de Banda Ancha**" y demás servicios inherentes, por mensualidades vencidas, valores que se incorporarán en la factura de servicios públicos de **ERT**, con cargo a la línea telefónica indicada por **EL CLIENTE** al diligenciar la solicitud del servicio. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en cada factura.

3) Los valores correspondientes al servicio de TPBC y demás conceptos cobrados a través de la factura de servicios públicos de **ERT** no incluye las sumas generadas por la prestación del servicio "**Internet de Banda Ancha**". Estos se cobrarán de forma independiente en la factura y se sujetarán a lo establecido en la Ley 142 de 1994, en el contrato de servicios públicos de **ERT** y en la regulación vigente sobre la materia.

4) En caso de que **EL CLIENTE** no pague la segunda factura en la fecha límite establecida en ella los conceptos asociados a la prestación del servicio "**Internet de Banda Ancha**", este servicio y sus facilidades serán suspendidos en forma inmediata. Si **EL CLIENTE** efectúa el pago a **ERT** de los valores adeudados, incluyendo el cobro por reactivación, valor que se cobrará en el mes siguiente antes del vencimiento de la cuarta factura, el servicio "**Internet de Banda Ancha**" será reactivado. Si **EL CLIENTE** no cancela la cuarta factura telefónica, **ERT** terminará unilateralmente el presente acuerdo y procederá al corte del servicio "**Internet de Banda Ancha**", como consecuencia de lo anterior, las conexiones serán retiradas y la información [correos electrónicos, el contenido de la PWP, la dirección IP, DNS, entre otras] que **EL CLIENTE** en virtud de cualquiera de las facilidades tenga almacenada en los servidores de **ERT**, será eliminada. De igual forma, **EL CLIENTE** deberá pagar las deudas y sanciones a favor de **ERT**. En este evento, si **EL CLIENTE** desea volver a obtener el servicio deberá tramitar una nueva solicitud y pagar nuevamente todos los costos asociados a la instalación y al servicio.

5) El incumplimiento en el pago oportuno de las facturas por parte de **EL CLIENTE** dará lugar al cobro de intereses moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la ley, al igual que de los costos por el cobro pre-jurídico o jurídico de tales obligaciones.

Cancelaciones y/o Modificaciones

1) **EL CLIENTE** podrá cancelar en cualquier momento el servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**", previa comunicación sobre tal decisión vía e-mail, fax o por escrito al lugar o dirección que le sea informado en el Call Center (178), con treinta (30) días de antelación a la fecha de terminación deseada, el cual deberá coincidir con el cierre del periodo de facturación. salvo que **EL CLIENTE** haya aceptado las cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y multa por terminación anticipada, de acuerdo con el plan escogido, tal como se establece más adelante.

2) **EL CLIENTE**, podrá solicitar a ERT el traslado del servicio "Internet de Banda Ancha", previo estudio y verificación técnica de **ERT**, quien aprobará o no tal solicitud según disponibilidad, capacidad o viabilidad técnica.

3) **EL CLIENTE** tendrá la opción de cambiar de plan durante la vigencia del primer año del contrato, de acuerdo a las políticas definidas por **ERT**.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1) **EL CLIENTE** se obliga previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a permitir el ingreso del personal de **ERT** o el que ésta designe, al lugar en donde se encuentren ubicados los Equipos ADSL con el fin de proceder a la instalación, reactivación, mantenimiento preventivo o correctivo o cualquier otra actividad que a juicio de **ERT** resulte necesaria para la prestación del Servicio "**Internet de Banda Ancha**".

2) **EL CLIENTE** se compromete a conservar en el lugar indicado en la solicitud, los Equipos ADSL instalados por ERT, los equipos informáticos y las líneas telefónicas a través de las cuales se presta el servicio de "**Internet de Banda Ancha de ERT**".

3) **EL CLIENTE** se compromete a no conectar un número mayor de equipos informáticos a los definidos para su plan, so pena de que ERT cancele el servicio.

4) **EL CLIENTE** se compromete a mantener actualizados sus datos personales, como números telefónicos de contacto, dirección de correspondencia y dirección electrónica.

5) Corresponde a **EL CLIENTE** pagar, en forma oportuna el valor del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" de acuerdo con las tarifas establecidas para el plan escogido, cargo mensual por el servicio, el cargo de instalación, el valor de los equipos ADSL y demás cargos inherentes al servicio.

6) **EL CLIENTE** se obliga a: (i) no utilizar el servicio de acceso "**Internet de Banda Ancha de ERT**" y los servicios inherentes de este, para ejecutar prácticas ilegales, o para generar spam o virus informáticos o cualquier otra actividad que pueda causar perjuicios tanto a **ERT** como a terceros; (ii) no distribuir y/o transmitir discursos indecentes ó materiales obscenos; (iii) no acceder ilegalmente o de manera no autorizada a otras computadoras ó redes [Hacking]; (iv) no publicar, difundir, promover, transmitir imágenes, señales o textos, que contradigan lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 o cualquier norma que la modifique, aclare, derogue o la adicione.

7) **EL CLIENTE** se obliga a devolver en buen estado y completos los equipos a **ERT** una vez finalice la prestación del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**", o cuando este así lo requiera. Los equipos ADSL se entregan a título de comodato. Una vez recibidos a satisfacción por parte de **EL CLIENTE**, éste asume las obligaciones que corresponden a los comodatarios según la ley. Llegada la finalización de la prestación del servicio, bien por cumplimiento del plazo pactado, por terminación del contrato por voluntad de cualquiera de las partes, por el incumplimiento de una de ellas o por cualquier otra razón, los equipos deberán ser restituidos a ERT en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles para lo cual **EL CLIENTE** podrá comunicarse al 178 o coordinar con ERT la fecha y hora en que los mismo pueden ser recogidos por personal autorizado por la empresa en el lugar de instalación. Si transcurrido un (1) mes a partir del momento que finalice la prestación del servicio **EL CLIENTE** no cumple con la obligación de entregar los mismos dentro del plazo a que se ha hecho referencia, ERT estará facultada para incluir en la siguiente factura de la línea telefónica asociada al servicio el valor de los equipos ADSL.

8) En caso de daño comprobado o robo de los equipos, **EL CLIENTE** pagará a **ERT** los equipos ADSL instalados a la tarifa definida por **ERT**.

9) El robo de los equipos ADSL, no exime a **EL CLIENTE** del pago mensual del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**", mientras **EL CLIENTE** realiza la reposición de los equipos ADSL

10) **EL CLIENTE** se compromete a hacer uso del servicio de acceso "**Internet de Banda Ancha de ERT**" y de sus facilidades, únicamente dentro del predio en el que se encuentra instalada la línea telefónica sobre la que se instalara el servicio.

Obligaciones y Derechos de ERT

1) El Servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" en cualquiera de los planes escogidos por **EL CLIENTE**, será prestado por **ERT** de acuerdo a lo establecido en las presentes condiciones. Ello no obsta para que este servicio se interrumpa o se suspenda de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales del Servicio de **Internet de Banda Ancha de ERT**.

2) **ERT** se obliga a prestar a **EL CLIENTE** servicio de soporte telefónico durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días a la semana. El servicio en campo sólo se prestará en días y horas hábiles.

3) **ERT** podrá exigir la suscripción de un título valor, a fin de garantizar el pago por los conceptos derivados del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" de conformidad con las condiciones especiales de éste, incluyendo la cláusula de multa por terminación anticipada de acuerdo con el plan escogido por **EL CLIENTE** y los intereses que se causen por mora en el pago.

4) **ERT** se reserva el derecho de controlar o verificar el uso que le dé **EL CLIENTE** al servicio de acceso a "**Internet de Banda Ancha de ERT**", y de denunciar las actividades ilegales que detecte ante las autoridades correspondientes.

Garantía de los Equipos

1) Para los equipos ADSL, **ERT** prestara el servicio de mantenimiento durante la vigencia del contrato y garantizara el buen funcionamiento de los equipos ADSL que ella misma suministre e instale que se encuentren en la modalidad de comodato, siempre que la incidencia diagnosticada se deba a vicios o defectos originados en la fabricación de los mismos. En estos casos, **ERT** procederá a reemplazar los equipos ADSL sin costo alguno para **EL CLIENTE**.

Limitación de Responsabilidad

1) **ERT** no será responsable por el mal funcionamiento del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" si ocurre uno cualquiera de los siguientes eventos: (i) si **EL CLIENTE** no cumple con los requisitos mínimos necesarios en su equipo informático para este servicio; (ii) si **EL CLIENTE** introduce algunos elementos adicionales de hardware o software a su equipo informático que generen conflictos con los servicios y/o protocolos instalados y configurados por **ERT**, o que no sigan los estándares aprobados de la industria, que impidan el normal funcionamiento o continuidad en la prestación del servicio; (iii) si los equipos ADSL instalados no fueron suministrados, instalados u homologados por personal autorizado por la empresa; (iv) si el número de equipos informáticos conectados al servicio objeto de las presentes condiciones excede la cantidad recomendada para cada plan; (v) si excede el número máximo de extensiones telefónicas permitidas; (vi) si instala nuevas extensiones telefónicas sin el uso de microfiltros; (vii) si las instalaciones internas de **EL CLIENTE** son modificadas luego de instalado el servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**", sin que cumpla con los requisitos mínimos exigidos para el correcto funcionamiento del servicio; o, (viii) si realiza derivaciones del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**". En cualquiera de estos eventos **ERT** cobrará el servicio de diagnóstico y corrección.

2) **EL CLIENTE** es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones.

3) **ERT** no garantiza la prestación del servicio Internet de Banda Ancha, cuando se presenten las siguientes situaciones técnicas, las cuales son ajenas a **ERT**: (i) Cuando por influencia de potencia y/o ruido generado por fuentes externas a **ERT** se degrade o impida la prestación del servicio; (ii) Cuando la relación señal a ruido, externos a **ERT** interfieren en la transmisión de datos; (iii) Por cambio en la distancia de los pares de cobre, esto en busca de dar solución al servicio; (iv) Por daño en la red interna de **EL CLIENTE**; (v) Cuando ocurran daños en el medio de transmisión en donde no es posible realizar reparaciones para restablecer el servicio. Cuando se presenten algunas circunstancias antes descritas, **ERT** realizará las gestiones técnicas pertinentes para tratar de restablecer el servicio a las condiciones inicialmente ofrecidas. En caso de no ser posible una reparación, **EL CLIENTE** autoriza a **ERT** para dar por terminado, sin necesidad de declaración judicial, el presente contrato, y sin lugar al pago o reconocimiento de indemnización alguna.

4) **ERT** no será responsable por los daños o perjuicios que pueden ocasionarse a **EL CLIENTE** por la falta de continuidad o interrupción del servicio **Internet de Banda Ancha de ERT**.

Si **EL CLIENTE** insistiere en que se le suministre el servicio a pesar de los inconvenientes técnicos o de los mayores costos que por virtud de los mismos se generaren, éste autoriza a **ERT** para que cobre los mayores valores que se causen para poder prestarle el servicio en tales condiciones. **EL CLIENTE** conoce y acepta que por tales razones **ERT** no puede garantizar el suministro y calidad del servicio.

Cesión

1) Las presentes condiciones no podrán ser cedidas por **EL CLIENTE**, salvo previa autorización expresa y escrita de **ERT**. Para tal propósito, **ERT** estudiará la posibilidad de autorizar dicha cesión teniendo en cuenta entre otros la viabilidad técnica para la prestación del servicio, siempre que el cesionario cumpla con las características exigidas por **ERT** para este servicio. Los gastos que se ocasionen en virtud de la cesión, serán asumidos por el cesionario.

Suspensión o Terminación

Sin perjuicio de las condiciones previstas para la prestación del servicio de **"Internet de Banda Ancha de ERT"**, **ERT** podrá suspender o dar por terminado las presentes condiciones: (i) por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones asumidas por **EL CLIENTE** en relación con el servicio; (ii) por el suministro de información falsa o adulterada; (iii) por razones de fuerza mayor, caso fortuito, orden de autoridad competente o causales establecidas en la ley. (iv) Por dar al servicio uso distinto al convenido con **ERT** (v) Por utilizar métodos y equipos de comunicación no permitidos. (vi) Por interferir en la utilización, operación, mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio que sean propiedad de **ERT** (vii) Por impedir u obstaculizar las labores de inspección y/o mantenimiento que realicen los funcionarios autorizados de **ERT**. **ERT** podrá suspender la prestación de los servicios, para efectuar reparaciones técnicas o el mantenimiento preventivo o correctivo que se requiera para la prestación del servicio. Para efectuar las labores de mantenimiento, **ERT** informará previamente a **EL CLIENTE** la realización de las mismas y el tiempo de suspensión.

La terminación de las presentes condiciones no dará lugar a favor de **EL CLIENTE** del pago o reconocimiento de indemnización alguna.

En los eventos en los cuales se evidencie la responsabilidad de **EL CLIENTE** y ello cause la terminación del Contrato, **ERT** cobrará la multa establecida en la oferta comercial.

Glosario

(a) **EL CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica usuaria del servicio de TPBC de **ERT** y que solicita el servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" con el fin de obtener los beneficios propios de este servicio y emplearlo para el desarrollo de sus actividades o negocios legalmente autorizados, y acepta las presentes condiciones especiales.

(b) **Caballo de Troya:** Tipo de virus informático que se envía a través de los mensajes de correo electrónico y que puede hacer vulnerable la infraestructura de nodo, creando zonas de inseguridad, las cuales son aprovechadas por intrusos para sabotear sistemas, bloquear e impedir el normal funcionamiento de los servicios.

(c) **Cargo de Instalación:** es el valor que **EL CLIENTE** cancela por una sola vez a **ERT** por la activación del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" durante la vigencia de las presentes condiciones.

(d) **Cargo Mensual:** es el valor mensual que refleja los costos económicos por la prestación del servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" de acuerdo al plan contratado por **EL CLIENTE**.

(e) **Cargo por Equipo de ADSL:** Es el valor que **EL CLIENTE** cancela a **ERT**, por concepto del Modem y componentes de banda Ancha, suministrados por ésta en venta o arriendo.

(f) **Correo POP3:** "Post Office Protocol", protocolo que ofrece al usuario la posibilidad de configurar en su PC, un programa administrador de correo para recibir los mensajes directamente en su equipo informático

(g) **Correo Web:** Es el servicio de correo electrónico que puede ser utilizado al acceder www.ERT.net.co con el objeto de intercambiar mensajes vía Internet con otras personas.

(h) **DNS:** "Domain Name Server". Es un protocolo que permite relacionar sitios o páginas Web con una dirección IP.

(i) **Equipo ADSL:** Término utilizado para designar el conjunto de bienes constituido por el Modem de Banda Ancha, microfiltros, elementos y demás accesorios suministrados e instalados por **ERT** en el lugar designado por **EL CLIENTE**, para la prestación del servicio de **Internet de Banda Ancha de ERT**.

(j) **Equipos Informáticos:** Son los computadores y los equipos Hub, Router o Concentradores de propiedad de **EL CLIENTE**, a los cuales se les configura una conexión con el Módem de Banda Ancha para acceder al servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**".

(k) **Facilidades:** son los "productos de software" conexos al servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**" de conformidad con el Plan escogido, tales como: correo web, correo POP3, PWP y Direcciones IP.

(l) **Factura Telefónica:** Es la cuenta que **ERT** envía a **EL CLIENTE** por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de servicios públicos de **ERT**, y en la cual se incluirán además los valores correspondientes a: (i) el cargo por instalación (ii) el cargo mensual; (iii) el cargo por los equipos ADSL, y (iv) el valor de los servicios inherentes al servicio "**Internet de Banda Ancha de ERT**".

(m) **Hacking:** Es toda actividad encamina a obtener acceso ilegal y/o no autorizado a computadoras y/o redes

(n) **IP:** “Internet Protocol”, dirección que identifica un equipo dentro de una red TCP/IP, la cual le permite realizar conexiones, transferencias y manejo de protocolos (navegación) entre otros.

(o) **Línea Telefónica de ERT:** Es la línea telefónica ERT con que cuenta **EL CLIENTE** a través de la cual se va a prestar el servicio “**Internet de Banda Ancha de ERT**”.

(p) **Microfiltros:** Dispositivos que deben ser conectados a cada terminal telefónico, que se conecte o utilice sobre la línea que **EL CLIENTE** destina para el servicio “**Internet de Banda Ancha de ERT**”.

(q) **Modem ADSL:** Equipo terminal instalado en el equipo informático de **EL CLIENTE**, que permite establecer una conexión de Internet al menos entre un computador y el ISP, por medio de la línea telefónica.

(r) **PWP:** “Personal Web Page”. Es el servicio de alojamiento de páginas personales en un servidor de **ERT** haciéndolas disponibles al público en Internet.

(s) **Reactivación:** Es el conjunto de actividades necesarias realizadas por **ERT** o por el personal técnico que éste designe, con el fin de activar nuevamente y volver a prestar el servicio “**Internet de Banda Ancha de ERT**”, cuando el mismo fue suspendido.

(t) **Red de TPBC:** La red de Telefonía Pública Básica Conmutada [TPBC] es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público.

(u) **Servicio de Instalación:** Es el conjunto de actividades realizadas por **ERT** o por el personal técnico que ella designe para la instalación de los Equipos de banda ancha en las instalaciones de **EL CLIENTE**, y la configuración de los mismos de acuerdo con el plan escogido por él para la prestación del servicio “**Internet de Banda Ancha de ERT**”.

(v) **Servicio de Internet:** es el servicio de valor agregado prestado por **ERT**, por medio del cual **EL CLIENTE** accede a la red de Internet.

(w) **Servicios Inherente:** Son aquellos servicios o trámites posteriores a la activación – instalación del servicio “**Internet de Banda Ancha de ERT**”, que son prestados por **ERT** o por quien éste designe, a solicitud de **EL CLIENTE**, relacionados con éste servicio, lo cuales tendrán un costo adicional de acuerdo con las tarifas vigentes para ello. Entre estos servicios o trámites se encuentran la reactivación, cesión, traslado, mantenimientos, cambio de plan.

(x) **SMTP:** “Simple Mail Transfer Protocol”, protocolo utilizado para la transferencia de correo entre servidores. Se puede definir como la oficina postal.

(y) **Soporte telefónico:** Es el servicio de información y de soporte telefónico que presta **ERT** a **EL CLIENTE** para el servicio “**Internet de Banda Ancha de ERT**” a través de un Call Center (178).

(z) **SPAM:** Es el envío de un alto volumen de mensajes de carácter comercial al correo electrónico de un usuario, sin contar con su consentimiento para ello.

(aa) **TPBC:** Es el servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada, prestado por **ERT**.