

Contenido

a) El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato.....	2
b) Servicios contratados.....	2
c) Precio y forma de pago.....	2
d) Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.....	2
e) Reglas aplicables a la tecnología y equipos terminales vinculados al servicio:	2
f) Obligaciones del usuario	3
g) Obligaciones del proveedor.....	4
h) Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.....	5
i) Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.....	6
j) Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.....	7
k) Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.....	7
l) Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.....	8
m) Causales y consecuencias de incumplimiento del usuario y del proveedor.....	9
n) Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-.....	9
o) Condiciones para la cesión del contrato.....	11
p) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.....	11
q) Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.....	11
r) Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de.....	11
s) Mecanismos obligatorios de atención al usuario.....	12
t) Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícito.....	12
u) Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.....	12
v) Fecha de vencimiento del periodo de facturación.....	13

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir de manera destacada y llamativa, al inicio del contrato, las siguientes cláusulas: Partes del contrato, servicios contratados, precio, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQRs.

a) El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato.

Forman parte del presente contrato, por una parte INSITEL S.A.S. Nit. 900313208-3 como proveedor de los servicios de Telecomunicaciones y de Internet con domicilio en Alcalá, Valle del Cauca, Colombia, en la Calle 5 # 8 - 25; y por la otra, el usuario, o aquellas personas a quienes se les haya cedido el presente contrato, total o parcialmente, bien sea por convenio o por disposición legal. Cuando en el presente contrato se hable de PARTES se entenderán referidos a: INSITEL S.A.S. y al usuario. El nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato se encontrará en la primera página del contrato de prestación de servicios.

b) Servicios contratados.

Este contrato tiene por objeto la prestación al usuario de servicios de comunicaciones, tales como Internet y/o transporte de datos, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero, pactado de acuerdo con lo previsto en la Ley 1341 de 2009, la regulación y reglamentación que expidan la Comisión de Regulación de Comunicaciones, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato. Las especificaciones del servicio contratado las encontrará en el ANEXO "SOLICITUD DE SERVICIO" y en caso de aplicar también en el ANEXO "SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES".

c) Precio y forma de pago.

La información del precio la encontrará en el ANEXO "SOLICITUD DE SERVICIO" y en caso de aplicar también en el ANEXO "SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES". La información de la forma de pago y los puntos de pago aparecerán en la factura de servicios.

d) Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.

El plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios de comunicaciones no será superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del presente contrato, salvo situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el usuario que celebró el contrato y INSITEL S.A.S., en cuyo caso la aceptación expresa de dicho usuario deberá constar en documento separado del contrato, el cual debe ser entregado utilizando el medio físico o electrónico que elija el usuario.

e) Reglas aplicables a la tecnología y equipos terminales vinculados al servicio:

Los equipos instalados por INSITEL S.A.S. en las instalaciones del cliente, así como tecnología y cualquier instructivo o manual de operación de los mismos son de propiedad exclusiva de INSITEL S.A.S. y se entregan al USUARIO a título de comodato. Una vez recibidos a satisfacción por parte del USUARIO, este asume las obligaciones que corresponden a los comodatarios según la Ley. Llegada la finalización de la prestación del servicio, los equipos deberán ser restituidos a INSITEL S.A.S. en un plazo no mayor a cinco (10) días calendario a partir de la finalización de la prestación del servicio. Si transcurrido dicho plazo el USUARIO no cumple con la obligación de entregar los equipos, INSITEL S.A.S. estará facultada para incluir en la siguiente factura de la línea asociada al servicio el valor de los mismos. El equipo que se restituya deberá ser el suministrado por INSITEL S.A.S., en caso contrario se generará el cobro de este. El mantenimiento del equipo local del cliente (CPE) y/o modem correrá por cuenta de INSITEL S.A.S. y no podrán ser manipulados por personas diferentes a los técnicos autorizados para el efecto.

INSITEL S.A.S. podrá modificar unilateralmente, en cualquier tiempo, las características y requerimientos técnicos del servicio contratado e informará oportunamente al USUARIO de tales modificaciones.

f) Obligaciones del usuario

1. Pagar oportunamente las facturas que expida INSITEL S.A.S., por los servicios prestados. Hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y lo establecido en la normatividad vigente. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso al operador dentro de un término prudencial; no obstante, deberá solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a INSITEL S.A.S., no lo exonera del pago.
2. Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para los efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
3. Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de comunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato, frente a lo cual en caso de incumplimiento, INSITEL S.A.S. procederá a la terminación del contrato, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario.
4. Informar a INSITEL S.A.S. sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tenga conocimiento y a adoptar las acciones sugeridas por INSITEL S.A.S., con el fin de preservar la seguridad de la red y las comunicaciones.
5. Cumplir con los procedimientos que diseñe INSITEL S.A.S. en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación del servicio contratado, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.
6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas para el diseño y construcción de las instalaciones internas de conformidad con la modalidad del servicio contratado.
7. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por INSITEL S.A.S. para efectuar revisiones a las instalaciones internas.
8. Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de INSITEL S.A.S. se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
9. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.
10. Informar de inmediato a INSITEL S.A.S. sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.
11. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
12. Al finalizar este contrato o en cualquier tiempo, permitir el retiro de los equipos y elementos que le hayan sido entregados a título de comodato, y devolver cualquier información técnica de soporte que tenga en su poder.
13. Abstenerse de trasladar los equipos, realizar modificación a la red instalada, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que permita extender el servicio de comunicaciones a otros computadores, puntos, lugares o establecimientos comerciales diferentes a los cobijados y autorizados por este contrato, sin previa autorización escrita de INSITEL S.A.S..
14. En caso de pérdida, hurto o deterioro no imputable al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del presente contrato, responder y pagar en forma inmediata su valor más el IVA correspondiente, conforme a los precios vigentes a la fecha en que se haga efectivo el pago.
15. De conformidad con lo establecido en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, abstenerse de alojar en su propio sitio de Internet, imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad; vínculos o "links" sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.
16. De conformidad con la Ley 679 de 2001, denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores; combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad; establecer mecanismos técnicos de bloqueo por

medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

17. De conformidad con la Ley 679 de 2001, incurrirá en sanciones administrativas Los proveedores o servidores, administradores y usuarios que no cumplan o infrinjan lo establecido en el presente capítulo, serán sancionados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sucesivamente de la siguiente manera: 1) Multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, que serán pagadas al Fondo Contra la Explotación Sexual de Menores, de que trata el artículo 24 de la Ley 679 de 2001. 2) Suspensión de la correspondiente página electrónica. 3) Cancelación de la correspondiente página electrónica. Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia. Parágrafo: El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones adelantará las investigaciones administrativas pertinentes e impondrá, si fuere el caso, las sanciones previstas en este Título, sin perjuicio de las investigaciones penales que adelanten las autoridades competentes y de las sanciones a que ello diere lugar.
18. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija el operador.
19. Cerciorarse que el uso que está dando a la red no viola ninguna norma municipal, departamental o nacional, además de no violar las leyes en materia de derechos de autor, difamación, invasión de privacidad, distribución de información confidencial, información protegida y propiedad intelectual.
20. Abstenerse de utilizar el servicio con fines ilegales o contra la moral pública, ni comercializarlo a terceros, ni para perturbar a terceros, ni de tal manera que llegare a interferir injustificadamente con el uso del servicio por parte de otros clientes o terceros.
21. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
22. Las demás obligaciones previstas en el presente contrato y en la normatividad vigente.

g) Obligaciones del proveedor.

1. Prestar los servicios en forma continua y eficiente, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
2. Suministrar a los usuarios información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea, y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita y que no induzca a error, acerca del servicio ofrecido y suministrado, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
3. Informar al usuario sobre los elementos físicos de la red que corresponde a la acometida externa.
4. Informar al sobre la suspensión o desconexión del servicio por rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo conforme lo establece el artículo 34 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
5. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del contrato, so pena de efectuar la devolución de las sumas pagadas por éste y la devolución del equipo si a ello hubiera lugar, no obstante el usuario podrá acordar con INSITEL S.A.S. la estipulación de un nuevo plazo para la activación.
6. Restablecer el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a su suspensión, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que haya cesado la causa que originó la suspensión.
7. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiados, los cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia. Implementar mecanismos de control de consumo, los cuales proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, conforme a las reglas establecidas en el artículo 30 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen. Se exceptúan los casos de planes bajo la modalidad de tarifa plana o de consumo ilimitado.
8. Entregar las facturas de cobro en forma periódica y detallada, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección suministrada por el

usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del operador. Recibir, atender, tramitar, y responder a través de los mecanismos de atención al usuario dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, en relación con el servicio u otros servicios que preste el operador.

9. Compensar al usuario cuando se presente y se verifique la falta de disponibilidad del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
10. Prestar el servicio de asistencia técnica veinticuatro (24) horas al día, durante los siete (7) días de la semana, todos los días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a través de los siguientes medios: 1) línea gratuita de ayuda 018000942830 2) correo electrónico cliente@bitwan.co, o 3) en el horario de atención de la Oficina de Atención al usuario de INSITEL S.A.S.
11. Cumplir con las obligaciones y deberes establecidos en la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 de 2002 y la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen, respecto de la prevención de la pornografía infantil a través del Internet.
12. Ofrecer e informar al usuario sobre la existencia de mecanismos de filtrado que puedan ser instalados en los equipos de éstos, con el fin de prevenir y contrarrestar el acceso de menores de edad a la pornografía. Atender las solicitudes formuladas por el usuario, respecto al bloqueo del acceso a sitios Web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por él.
13. Establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados, conocidos comúnmente como SPAM.
14. Brindar al usuario los mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la suscripción del contrato, ello a través de una aplicación gratuita en su sitio Web.
15. Conservar tanto los contratos como las evidencias de sus modificaciones en los términos del artículo 28 de la Ley 962 de 1995, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.
16. Conservar las solicitudes de suspensión, las solicitudes de terminación, las respuestas de PQR a través de los medios de atención al usuario, y demás documentos que den cuenta de la relación empresa – usuario, y mantenerlos disponibles para su consulta por parte del al usuario, por un término de seis (6) meses siguientes a la fecha respectiva del correspondiente acto, suspensión, terminación, solicitud, o de la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR.
17. Asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de servicios de seguridad de la información (autenticación, autorización y no repudio), requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados. No obstante lo anterior, INSITEL S.A.S. no asume responsabilidad alguna en la identificación del tipo de información que cursa en las redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de comunicaciones por parte de los usuarios.
18. Garantizar que la información que se reporte de los usuarios a las entidades que manejen y/o administren bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
19. Confirmar por escrito al usuario las condiciones pactadas en forma verbal, en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que elija el usuario. El usuario podrá presentar objeciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación.
20. Las demás obligaciones previstas en el presente contrato y en la normatividad vigente.

h) Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.

1. Recibir los servicios contratados de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
2. Tener fácil acceso de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita de toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros.
3. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y a que no se le cobren servicios con precio sorpresa, es decir, con tarifas que no le hayan sido previamente informadas o que haya aceptado.

4. Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que estas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte del proveedor, sin su aceptación previa.
5. Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios.
6. Ser atendido por parte de INSITEL S.A.S. ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de Atención al Cliente, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.
7. A presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en los Centros de Atención al Clientes, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a INSITEL S.A.S..
8. Poder consultar en línea, a través de la página Web de INSITEL S.A.S. (www.bitwan.co) o la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso, y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.
9. Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado a INSITEL S.A.S., así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el operador para fines distintos a los autorizados por el usuario.
10. Escoger si quiere contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella, para lo cual, INSITEL S.A.S. explicará en forma muy sencilla, a qué se refiere la cláusula de permanencia mínima, en qué benefician al usuario y, además, qué ocurre si el usuario quiere terminar el contrato existiendo una cláusula de permanencia mínima.
11. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos.
12. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada.
13. Recibir un trato respetuoso por parte de INSITEL S.A.S..
14. Ser avisado por parte de INSITEL S.A.S. con veinte (20) días calendario de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.
15. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele mediante un papel o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.
16. Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en el presente contrato, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011 y su anexo 1, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
17. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla.
18. Los demás derechos previstos en el presente contrato, en la Resolución 3066 de 2011 y en la normatividad vigente.

i) Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.

1. Recibir el pago oportuno de los servicios prestados al usuario, conforme a las tarifas pactadas
2. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio y demás conceptos, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.
3. Interrumpir en forma programada la prestación del servicio, en los términos del artículo 34 de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
4. A suspender y a terminar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, por incumplimiento del usuario, en los eventos establecidos en el contrato y en la Ley.
5. Ejercer las acciones de cobro prejurídico y jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad a lo previsto en el presente contrato y en la Ley.
6. Los demás derechos previstos en el presente contrato y en la normatividad vigente.

j) Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.

La información de los servicios y planes contratados la encontrará en el ANEXO "SOLICITUD DE SERVICIO" y en caso de aplicar también en el ANEXO "SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES". El usuario que contrató el servicio, podrá solicitar a INSITEL S.A.S. el cambio del plan inicialmente contratado, una vez expirado el periodo mínimo de permanencia mínima, cuando a ello hubiera lugar, o en cualquier momento en caso de no haberse pactado o por planes de mayor cuantía, para lo cual podrá elegir entre los planes ofrecidos por INSITEL S.A.S., sin que se cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el usuario en el periodo de facturación siguiente a aquél que solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente. La solicitud del cambio de plan podrá solicitarse a través de los mecanismos de atención al usuario. INSITEL S.A.S. no podrá ubicar al usuario en planes que no hayan sido aceptados previamente por el usuario.

k) Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.

Antes de la suspensión del servicio el usuario será advertido sobre los posibles cobros a que hay lugar de conformidad con lo estipulado en este contrato. No procederá la suspensión por deudas del usuario con terceros diferentes de INSITEL S.A.S., como en los casos de conceptos correspondientes a alianzas comerciales celebradas por INSITEL S.A.S. con proveedores de bienes y equipos. La suspensión podrá realizarse sólo en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo de las partes. El usuario que suscribió el contrato puede solicitar a INSITEL S.A.S. la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada. INSITEL S.A.S. podrá aceptarla cuando lo considere viable siempre que no se produzcan efectos a terceros. Cuando la solicitud sea aceptada por INSITEL S.A.S., la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no, por cada año de servicio, salvo que INSITEL S.A.S. decida otorgar un plazo mayor. En el evento en que en la solicitud no se indique el término de la suspensión del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, INSITEL S.A.S. procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario haya señalado en la solicitud una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual INSITEL S.A.S. deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.
2. Por razones de mantenimiento: Cuando por rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio INSITEL S.A.S. deba interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, comunicará tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.
3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato: INSITEL S.A.S. procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del usuario en los siguientes casos: 1. Por la falta de pago en la fecha de pago oportuno prevista en la factura, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto o presentada antes de la fecha oportuna de pago prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. La suspensión por la falta de pago enunciada no procederá cuando I) INSITEL S.A.S., habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las respectivas reparaciones, o II) INSITEL S.A.S. entregue de manera extemporánea la factura y, habiendo solicitado el usuario el correspondiente duplicado, el operador no se lo haya entregado oportunamente, o III) INSITEL S.A.S. no facture el servicio prestado.
4. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.
5. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio que sean de propiedad de INSITEL S.A.S., o de los usuarios.
6. Por fraude a las conexiones, acometidas, o redes.
7. Por impedir a los funcionarios autorizados por INSITEL S.A.S., la inspección de las instalaciones internas.
8. Por proporcionar, en forma ocasional o permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
9. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario, de las condiciones

contractuales.

10. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.
11. Por el incumplimiento de cualesquiera otra de las obligaciones a cargo del usuario conforme a la Ley, a la regulación vigente y a este contrato.
12. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
13. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.
14. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito o cuando estas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas.
15. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
16. Para adoptar medidas de seguridad.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de que el servicio se encuentre sujeto a período mínimo de conservación de plan o a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por un término igual al de la suspensión temporal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: INSITEL S.A.S. no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión del servicio, diferente al costo por la reconexión del mismo y al cargo básico, valores que serán informados al usuario antes de la suspensión. Así mismo, se seguirán facturando los conceptos de terceros derivados de alianzas comerciales con proveedores de bienes y servicios.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al usuario la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO CUARTO: INSITEL S.A.S. estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio, cuando ésta haya sido motivada por violaciones del usuario a las obligaciones establecidas en la Ley 1341 de 2009, su regulación y este contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: Haya o no suspensión, INSITEL S.A.S. podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del usuario.

PARÁGRAFO SEXTO: La reconexión deberá efectuarse: I) al vencimiento del término señalado por el usuario; II) al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el usuario solicitante haya guardado silencio sobre el término; o III) en cualquier momento a solicitud de este último.

*****REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Antes de la suspensión del servicio, INSITEL S.A.S. advertirá al usuario sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas a que haya lugar; salvo cuando la causa dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente contrato.

Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, el restablecimiento del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que ésta haya cesado, so pena de perder el proveedor en favor del usuario, el valor de la reconexión del servicio, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al usuario, éste debe eliminar su causa y pagar la deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado, los aportes por reconexión o reinstalación, según el caso, así como todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

I) Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.

El usuario tendrá derecho a dar por terminado en forma anticipada el presente contrato, cuando INSITEL S.A.S.:

1. Modifique en forma unilateral las condiciones pactadas en el mismo, o las hagan retroactivas, o imponga servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario.
2. No inicie la prestación de los servicios de comunicaciones dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del presente contrato o en el plazo convenido con el usuario, salvo situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario.
3. Modifique las tarifas sin haber informado en forma expresa y previa al usuario, caso en el cual el usuario podrá terminar el contrato dentro del mes siguiente de conocer la modificación.

La empresa podrá dar por terminado el contrato por una de las siguientes causales:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes;

2. Incumplimiento por parte del usuario en el pago de dos (2) facturas consecutivas dentro de la fecha que haya señalado la empresa en la factura para corte del servicio y de las obligaciones contraídas bajo el presente contrato;
3. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de INSITEL S.A.S., hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
4. Por la disolución y liquidación del usuario si es persona jurídica, o muerte si es persona natural;
5. Por disolución y liquidación de INSITEL S.A.S.;
6. Cuando el usuario utilice el servicio, para conocer, apropiarse o vulnerar la información o sistemas de cualquier persona o para cometer cualquier acto indebido, ilícito, ilegal o que configure un hecho punible;
7. Por traslado de los equipos a otro domicilio, sin autorización previa y expresa de INSITEL S.A.S.; h) La existencia de causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor o existencia de condiciones técnicas que hagan imposible o riesgosa la continuación de la prestación de los servicios;
8. Por incumplimiento de las obligaciones y deberes a cargo del usuario o de INSITEL S.A.S., previstas en el presente contrato, en la Resolución 3066 de 2011 y en la normatividad vigente;
9. El incumplimiento del contrato por parte del usuario, en materia que afecte gravemente a INSITEL S.A.S. o a terceros.

PARÁGRAFO PRIMERO: La interrupción definitiva del servicio procede con la terminación del contrato. Al momento de la interrupción del servicio se informará al usuario la causa y los efectos que ello conlleva.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La interrupción del servicio se efectúa, sin perjuicio de que INSITEL S.A.S. inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando la interrupción del servicio haya sido motivada por la violación del usuario a las condiciones del contrato, INSITEL S.A.S. estará exenta de toda responsabilidad originada por dicha interrupción. En todo caso, INSITEL S.A.S. garantizará el cumplimiento de las normas sobre el debido proceso.

m) Causales y consecuencias de incumplimiento del usuario y del proveedor.

La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, en la Resolución 3066 de 2011 y en la normatividad vigente, constituye causal de incumplimiento del mismo, tanto para el usuario como para INSITEL S.A.S., salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de presentarse incumplimiento de cualquiera de las partes, la otra podrá hacer uso de las acciones que establezca el presente contrato.

n) Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-

El usuario tiene derecho de presentar peticiones, quejas y recursos ante INSITEL S.A.S., en forma verbal o escrita, a través de sus Centros de Atención al Cliente, oficinas virtuales, línea gratuita y mediante cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por INSITEL S.A.S. conforme a la regulación vigente. Por su parte, INSITEL S.A.S. tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten sus usuarios. La presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice otra persona para que presente una PQR. Las PQR serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo; así como de conformidad con lo dispuesto en los artículos 39 y siguientes de la Resolución 3066 de 2011, y en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.

PARÁGRAFO PRIMERO: TÉRMINO PARA RESPONDER PQR: Para responder las peticiones, las quejas y los recursos INSITEL S.A.S. contará con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario conforme lo establece el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009. Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte de INSITEL S.A.S., reconocerá de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que INSITEL S.A.S. demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, INSITEL S.A.S., de oficio, materializará los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que INSITEL S.A.S. incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo

en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR: Las PQR podrán presentarse en forma verbal o escrita: I) Cuando las PQR sean presentadas de manera verbal, bastará con que el usuario informe a INSITEL S.A.S. el nombre completo del peticionario, su identificación y el motivo de su solicitud. INSITEL S.A.S. podrá responder de la misma manera, debiendo entregar al peticionario una constancia de presentación de su petición; II) Cuando sean presentadas por escrito, deben contener por lo menos: 1) el nombre de la empresa a la que se dirige, 2) el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario y, 3) los hechos en que fundamenta sus solicitud. INSITEL S.A.S. no podrá exigir el pago de facturas como requisito para presentar PQR, ni suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre y cuando las PQR se hubiesen presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno y el usuario hubiere pagado las sumas no reclamadas. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de seis (6) meses de haber sido expedidas por INSITEL S.A.S..

PARÁGRAFO TERCERO: PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos presentados ante INSITEL S.A.S. se regirán por las siguientes reglas: I) Contra las decisiones de INSITEL S.A.S. en relación con la negativa de celebrar contrato, suspensión, terminación y facturación, proceden los recursos de reposición y de apelación; II) El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que INSITEL S.A.S. ponga en conocimiento del usuario su decisión, dirigido al operador, radicándolo en los Centros de Atención al Cliente de INSITEL S.A.S. o en las oficinas virtuales; III) Cualquier manifestación de inconformidad respecto de las decisiones de INSITEL S.A.S. expresada por el usuario en las condiciones y términos antes señalados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición; IV) Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario; V) El recurso de apelación deberá ser presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión es desfavorable al usuario, INSITEL S.A.S. lo remita a la Superintendencia de industria y Comercio para resolverlo. Todo de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 47 de la Resolución 3066 de 2011, en las normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.

PARÁGRAFO CUARTO: CONTENIDO DE LAS DECISIONES: Las decisiones del operador deberán contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión, los recursos que proceden contra la misma, y la forma y plazo para su presentación. Adicionalmente deberán ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron y que sean necesarios para que el peticionario o recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar un recurso en forma sustentada.

PARÁGRAFO QUINTO: FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE INSITEL S.A.S.: La notificación de las decisiones tomadas por INSITEL S.A.S. dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código Contencioso Administrativo. Las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por INSITEL S.A.S. a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario:

I) Las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQR presentadas a través de los Centros de Atención al Cliente. Podrán efectuarse en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente dispuestos por INSITEL S.A.S., sin perjuicio de la obligación que tiene INSITEL S.A.S. de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por este al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a cualquiera de las oficinas mencionadas y se efectúe la debida notificación. II) En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal, INSITEL S.A.S. dará respuesta por escrito, y efectuará la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en el Centro de Atención al Cliente más cercano a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto. III) En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome INSITEL S.A.S. respecto de una PQR presentada por el usuario, se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de INSITEL S.A.S., por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar 1) Los derechos de los usuarios, 2) La exigibilidad de las decisiones notificadas y 3) Su prueba.

PARÁGRAFO SEXTO: El usuario que haya presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las mismas, utilizando para ello el código único numérico (CUN) informado por INSITEL S.A.S. al momento de su presentación.

o) Condiciones para la cesión del contrato.

El presente contrato no podrá ser cedido o transferido sin que medie autorización escrita de INSITEL S.A.S.. La cesión del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por INSITEL S.A.S., libera al cedente de cualquier responsabilidad con INSITEL S.A.S. por causa del cesionario. Para el efecto, se prevén las siguientes condiciones: I) El usuario que celebró el contrato en calidad de cedente debe informar por escrito a INSITEL S.A.S. su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación; II) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, INSITEL S.A.S. deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión; III) En caso de aceptación por parte de INSITEL S.A.S., el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento; IV) En caso de rechazo, INSITEL S.A.S. le informará al cedente las causas de su decisión, las cuales son: 1) Por motivos de forma, caso en el cual INSITEL S.A.S., en el mismo escrito se le indicará con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión. 2) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato 3) Cuando por razones técnicas es imposible la prestación del servicio.

p) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.

El domicilio de instalación de los equipos, será el señalado en la parte inicial del contrato. Dicho domicilio sólo podrá ser modificado con la aceptación expresa de INSITEL S.A.S., previa disponibilidad técnica. De no ser así, INSITEL S.A.S. se reserva el derecho a terminar unilateralmente el contrato y no estará obligado a proveer el servicio en el nuevo domicilio, ni a hacer ningún tipo de devolución o reembolso por ningún concepto; b) Si el cambio de domicilio se produce con autorización de INSITEL S.A.S. el usuario cancelará los costos de traslado del servicio.

q) Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.

El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de comunicaciones, por causas imputables a INSITEL S.A.S., da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en el que el servicio no estuvo disponible o a la terminación del contrato, sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior no se aplica en caso de interrupciones programadas.

Una vez que INSITEL S.A.S. determine que la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas atribuibles al operador, como consecuencia de una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, INSITEL S.A.S. procederá a: I) Informar al usuario sobre la alternativa que tiene de optar por la compensación, indicándole el valor de la misma y la manera en que ésta se hará efectiva, o de dar por terminado el contrato, en este último caso sin que por ello haya lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima; II) En caso de que el usuario opte por la compensación, INSITEL S.A.S. la hará efectiva dentro del siguiente periodo de facturación. Todo lo anterior, conforme con el procedimiento dispuesto en el artículo 33 de la Resolución 3066 de 2011 y en las normas que la adiciones, modifiquen o deroguen.

La determinación de la compensación y valor de ésta se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 1 de la Resolución 3066 de 2011 o en las normas que la adiciones, modifiquen o deroguen.

r) Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de.

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 y para para la prevención y control de fraudes en las comunicaciones, para el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan, así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones; en los artículos 269F y 269G de la Ley 1273 de 2009 y en la Ley 1581 de 2012. El usuario autoriza a INSITEL S.A.S.

s) Mecanismos obligatorios de atención al usuario.

Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página Web (www.bitwan.co), correo electrónico (cliente@bitwan.co), red social (Facebook/Insitelco) y línea de atención al usuario (línea gratuita 018000942830, línea fija (2)2003135).

t) Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícito.

Señor usuario, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en responsabilidad civil y/o penal (Art. 270, 271 y 272 del CP) y entre otras las establecidas en la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009 y las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan y el decreto 1524 de 2002. Igualmente se presentan en caso de que realice los actos que se indican en el artículo 262 de la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina (Acuerdo de Cartagena) 1. EL CLIENTE es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. INSITEL está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por EL CLIENTE esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de INSITEL. EL CLIENTE se obliga a indemnizar a INSITEL por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directamente o indirectamente a INSITEL o a su personal. 2. EL CLIENTE se obliga a cumplir el régimen jurídico de prestación de los servicios objeto del presente Contrato. En consecuencia, EL CLIENTE hará uso de ellos en las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a INSITEL por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero haga de los mismos. 3. EL CLIENTE se obliga a hacer uso de los servicios en forma tal que no afecte su utilización normal y eficiente por parte de los otros suscriptores, y/o perjudique en forma alguna los servicios prestados por INSITEL. En consecuencia INSITEL se encuentra facultada para suspender o terminar el servicio objeto del presente Contrato, y/o restringir su uso, sin necesidad de notificación y/o requerimiento previo a EL CLIENTE, si a su juicio, la manera en que EL CLIENTE ha utilizado o se encuentra utilizando el servicio afecta o pueda afectar el uso de éste por parte de los demás usuarios, produce efectos que pueden desmejorar la eficiencia del servicio o causar perjuicio a la red de INSITEL o de otros proveedores de comunicaciones. 4. EL CLIENTE no podrá utilizar los servicios contratados para fines no autorizados o ilegales, ni hacer uso de los servicios contratados para la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros, o para la comercialización del servicio y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por INSITEL, o que estén prohibidos por la legislación colombiana. PARÁGRAFO: EL CLIENTE se obliga a responder por los perjuicios que se causen a INSITEL o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

u) Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.

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 son: Entendiendo que la red de Internet es una conexión libre y sin censura, los usuarios están expuestos a recibir contenidos no deseados o reprobables desde el punto de vista ético y moral, así como ser objeto de fraudes comerciales; por esta razón INSITEL S.A.S. recomienda que el usuario implemente toda clase de herramientas de seguridad, adicionales a los sistemas que respaldan el servicio del operador, para minimizar el riesgo y evitar la degradación en la calidad del servicio, las cuales podrá consultar en los puntos de atención al cliente, así como en la página web.

El usuario debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el servicio contratado. La red externa (cables, postes, armarios, cámaras, cajas) está continuamente expuesta a eventos fortuitos (accidentes, desastres naturales) o vandalismo (sabotaje, hurto de infraestructura) con afectación parcial o total del servicio. INSITEL S.A.S. lo invita a que vigile, informe y denuncie cualquier movimiento o manipulación sospechosa de los elementos del servicio, por personal ajeno a INSITEL S.A.S., a través de los siguientes medios: Línea gratuita 018000942830, Línea Fija: (2)2003135, Móvil: 3136166684., o a los organismos de seguridad competentes.

Los riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, podrán ser: I) Información poco fiable, dispersión, pérdida de tiempo; información inapropiada (niños) peligrosa, inmoral; II) Mensajes basura y ofensivos; pérdida de la intimidad, malas compañías, actos ilegales; III) Compras inducidas (publicidad, niños), estafas, robos, delitos contra la propiedad intelectual; IV) Acceso lento o imposible, virus, espionaje; V) Compras compulsivas, juego compulsivo, ludopatía.

INSITEL S.A.S. en ninguna circunstancia solicita a sus usuarios información confidencial (usuarios, contraseñas, claves de acceso, etc.) a través de correos electrónicos o medios masivos. INSITEL S.A.S. recomienda al usuario no divulgar sus claves de acceso y cambiar periódicamente sus contraseñas. Si el usuario omitiendo esta recomendación o por descuido revela sus datos, INSITEL S.A.S. se exonera de toda responsabilidad.

v) Fecha de vencimiento del periodo de facturación.

El período de facturación será de un (1) mes. La fecha de corte del periodo de facturación será el último día del mes.

PARÁGRAFO PRIMERO: PAGO OPORTUNO: El usuario está obligado a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del término señalado por el proveedor en la misma. Cuando el usuario no recibe la factura, no se libera de su obligación de pagar, para lo cual, podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el proveedor de manera inmediata (el primer duplicado será entregado en forma gratuita), o solicitar mediante la línea gratuita de atención al usuario los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: INTERÉS MORATORIO: Sin perjuicio de que INSITEL S.A.S. pueda proceder a la suspensión del servicio, éste cobrará el interés por mora cuando el usuario no realice el pago oportuno de sus facturas. En el evento en que el usuario incurra en mora en el pago de las obligaciones a favor de INSITEL S.A.S. y derivadas del presente contrato, el operador podrá aplicar los intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa máxima autorizada por la legislación civil. Cuando INSITEL S.A.S. haya aceptado reclamación por los conceptos incorporados en la factura, cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados, cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario. Dichos intereses se aplicarán desde el momento que la obligación se hizo exigible y hasta el momento de pago.

PARÁGRAFO TERCERO: RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.