

CONDICIONES Y TERMINOS DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Entre los suscritos: **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E. S. P.**, sociedad comercial, legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de Bogotá, quien autorizada legalmente para la prestación del servicio de TPBCL y TPBCLE y **TELMEX COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial, legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de Bogotá, autorizada por el Ministerio de Comunicaciones, para la prestación del servicio de Valor Agregado y Telemáticos con cubrimiento nacional y en conexión con el exterior, quienes en adelante se denominarán conjunta o individualmente como **TELMEX**, por una parte, y el **SUSCRIPTOR**, persona que se determina e identifica en la carátula del presente contrato (en adelante El Contrato), por la otra parte, (para todos los efectos de este Contrato **TELMEX** y el **SUSCRIPTOR** individualmente como Parte y conjuntamente las Partes), hemos celebrado el presente Contrato de condiciones especiales de prestación de servicios de telecomunicaciones donde las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, que se regirá en lo particular por las cláusulas que se indican más adelante relativas a cada servicio, y de manera general, por las siguientes: **PRIMERA. – OBJETO.** Mediante el presente contrato el **SUSCRIPTOR** contrata la provisión de los servicios que se indican en la carátula de este Contrato. En caso de que el **SUSCRIPTOR** contrate solo un servicio, este se denominará el **SERVICIO**. En caso de que el **SUSCRIPTOR** contrate más de un servicio, los mismos se considerarán en conjunto como un solo producto que para todos los efectos del Contrato se denominará el **PAQUETE**. **PARAGRAFO:** El contrato en **PAQUETE** otorgará al **SUSCRIPTOR** beneficios en las tarifas de los servicios incluidos en relación con las tarifas plenas de cada uno de los servicios prestados por **TELMEX**. **SEGUNDA. – VIGENCIA Y DURACIÓN.** El presente Contrato tiene una duración indefinida, con cláusula de permanencia mínima de un (1) año contado a partir de la instalación en el caso en que así se haya pactado en el Anexo denominado “Compromiso de Permanencia Mínima”, y continuará vigente, aun vencido el periodo de permanencia mínima, si es el caso, en tanto el **SERVICIO** o **PAQUETE** contratado permanezca activado. Cuando el **SUSCRIPTOR** suscriba el Anexo denominado “Compromiso de Permanencia Mínima”, el Contrato solo podrá darse por terminado por el **SUSCRIPTOR** al vencimiento del término de permanencia mínima acordado, so pena de aplicación de lo señalado al respecto en el anexo de compromiso de permanencia mínima. **TERCERA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES: 3.1) OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:** Son obligaciones de **EL SUSCRIPTOR**, entre otras: **1)** Pagar el valor de los servicios prestados por **TELMEX** dentro de los plazos estipulados en la factura correspondiente. **2)** Abstenerse de alterar las instalaciones hechas por el personal técnico de **TELMEX**. **3)** Impedir la realización de derivaciones hacia otros receptores o fuera de la unidad privada en la cual se efectúe la instalación por parte de los técnicos de **TELMEX**. **4)** Dar aviso oportuno a **TELMEX** de toda conexión fraudulenta de la que tenga conocimiento. **5)** Permitir el ingreso a su unidad privada del personal autorizado por **TELMEX**, con el fin de efectuar las auditorias, el mantenimiento de las redes y las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programadas por **TELMEX**. **6)** Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta **TELMEX**. **7)** El **SUSCRIPTOR** se obliga a cuidar y mantener los bienes entregados por **TELMEX** para la ejecución del objeto del presente Contrato, con la diligencia y cuidado que emplea ordinariamente en sus negocios propios en los términos señalados por el artículo 63 del Código Civil, respondiendo por todo daño o deterioro que tales bienes sufran, salvo los que se deriven de su deterioro natural, por el precio definido por **TELMEX** para reponerlos. **8)** Devolver a la finalización del presente Contrato sin necesidad de requerimiento alguno, los equipos que haya recibido de **TELMEX** a cualquier título no traslativo de dominio, en buen estado, salvo el

deterioro natural. **9)** Obtener los permisos para la instalación del **SERVICIO** o **PAQUETE** ante los copropietarios o la Junta Administradora de los edificios o inmuebles e informar de ello oportunamente a **TELMEX**. Cuando sea del caso el **SUSCRIPTOR** deberá tramitar los permisos ante las autoridades competentes. **10)** A reportar a **TELMEX** las fallas que se presenten relativas a la prestación del servicio contratado. **11)** Responsabilizarse por la interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos provistos por **TELMEX**. **12)** A no llevar a cabo ni ejecutar métodos de comunicación no autorizados de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. **13)** Todas las demás contenidas en las condiciones particulares de cada servicio y en las normas expedidas por las autoridades competentes. **3.2) OBLIGACIONES DE TELMEX:** Son obligaciones de **TELMEX**, entre otras: **1)** Salvo lo que se acuerde en documento anexo al presente, realizar los trabajos requeridos para la operatividad del **SERVICIO** o **PAQUETE** de conformidad a lo solicitado por el **SUSCRIPTOR**. El término para la realización de los trabajos incluida la obra civil, será el que se acuerde previamente entre **TELMEX** y el **SUSCRIPTOR** al momento de la solicitud del **SERVICIO** o **PAQUETE** y de la verificación de recursos técnicos y de red por parte de **TELMEX**, plazo que en ningún caso podrá ser superior a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la suscripción del presente Contrato. Este plazo podrá ampliarse cuando (i) se presenten problemas en los equipos del **SUSCRIPTOR**, (ii) sus instalaciones no cumplan con los requerimientos para la instalación del **SERVICIO**, (iii) se presenten acciones y/o omisiones por parte del **SUSCRIPTOR**, sus empleados o agentes, (iv) falten los permisos necesarios para la realizar la instalación. **2)** A tramitar y solucionar las fallas reportadas por el **SUSCRIPTOR** de acuerdo con las condiciones técnicas de **TELMEX**. **3)** Investigar y establecer la causa de las eventuales anomalías en el uso del **SERVICIO** o **PAQUETE** relacionados con métodos de comunicación no autorizados, tales como, pero no limitados a: reoriginamiento de llamadas de TPBC, aplicación de procedimientos denominados "CALL-BACK" y de "BY PASS", Oferta a terceros de servicios de TPBCL prestados por **TELMEX** no autorizada por **TELMEX**, Alteración de las señales de los equipos terminales o abonados, Alteración de los equipos o dispositivos de acceso al servicio de TPBCL con el fin de modificar la medición del consumo facturable o de sustraerse a su pago, Uso fraudulento de códigos de acceso o números de identificación personal, Acceso engañoso a servicios suplementarios prestados por **TELMEX** o a facilidades de programación, Interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente o cualquier modalidad similar que sea considerada por la ley como uso fraudulento del servicio, para que una vez encontrada la causa **TELMEX** de inicio a la apertura de investigación administrativa y, si es del caso, suspenda o de por terminado el **SERVICIO** o **PAQUETE**, de conformidad con lo establecido en la circular interna numero 010 expedida por la SSPD de 2007. **4)** Todas las demás contenidas en las condiciones particulares de cada servicio y en las normas expedidas por las autoridades competentes. **CUARTA.- EQUIPOS.** Para la instalación, uso y ubicación de equipos necesarios para la prestación del **SERVICIO** o **PAQUETE**, se tendrá que los equipos, materiales o cualquier tipo de elementos que **TELMEX** entregue al **SUSCRIPTOR** a título no traslativo de dominio, serán utilizados exclusivamente por el **SUSCRIPTOR** y bajo ninguna circunstancia se podrán destinar o utilizar para usos diferentes al **SERVICIO** o **PAQUETE** contratado. Así mismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de estos equipos, se hará únicamente por el personal autorizado por **TELMEX**, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. Estos equipos y elementos serán entregados por **TELMEX** al **SUSCRIPTOR** a título de comodato precario mediante acta suscrita por ambas Partes o sus delegados, denominada "ACTA DE ENTREGA", en la cual se identificarán plenamente. Si se efectúa algún cambio de equipos, se suscribirá un nuevo documento de entrega. El **SUSCRIPTOR** no tiene derecho de retención sobre los equipos entregados por **TELMEX** y por lo tanto es su obligación permitir el retiro de todos los equipos y elementos de los inmuebles del **SUSCRIPTOR** en forma inmediata a la terminación

del presente Contrato o cuando las circunstancias dentro de la ejecución del mismo así lo hagan necesario. Si el **SUSCRIPTOR** no permite el retiro de los equipos dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la terminación del contrato, a partir del día siguiente al vencimiento de dicho plazo se causará a cargo del **SUSCRIPTOR** un canon mensual equivalente al 50% del valor de la última mensualidad pagada por el **SUSCRIPTOR** por el **SERVICIO** o **PAQUETE**, hasta el momento efectivo del retiro de tales equipos y elementos, cuando la imposibilidad de retiro de los mismos sea responsabilidad del **SUSCRIPTOR**. Desde el momento de la instalación de los equipos y la firma de la respectiva acta de entrega, el **SUSCRIPTOR** responde por los daños que se le llegaren a ocasionar a los mismos, diferentes al deterioro normal. En tales eventos así como en el caso en que tales equipos sean hurtados, el **SUSCRIPTOR** responderá directamente a **TELMEX** por el precio definido por **TELMEX** para reponerlos, para lo cual el **SUSCRIPTOR** autoriza a **TELMEX** para incluir dichos valores dentro de la factura que emita por concepto de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

QUINTA.- CONCEPTOS A RECONOCER POR PARTE DEL SUSCRIPTOR. Los conceptos que se facturarán con cargo a las previsiones de este Contrato, son los siguientes: **1)** Instalación y activación del **SERVICIO** o **PAQUETE**. Este valor será único y no reembolsable, salvo que técnicamente sea imposible la instalación del servicio o que la instalación no se haya efectuado dentro del plazo acordado por causas imputables a **TELMEX**. **2)** Cargo mensual por el **SERVICIO** o **PAQUETE** contratado indicado en la carátula del presente contrato, que comenzará a cobrarse a partir de la firma del “ACTA DE ENTREGA”; **3)** Por concepto de visitas que realicen los contratistas, técnicos o funcionarios de **TELMEX** para atender las fallas del servicio reportadas por el **SUSCRIPTOR**, que una vez analizadas no sean de responsabilidad de **TELMEX**, el **SUSCRIPTOR** pagará a **TELMEX** el valor de dicha visita. Si se verifica que el daño es responsabilidad de **TELMEX**, o se trata de aquellos daños que deban ser atendidos en cumplimiento de las obligaciones de garantía, idoneidad y calidad del servicio no se cobrará este valor. **4)** Los siguientes servicios, los cuales una vez sean solicitados por el **SUSCRIPTOR**, generarán costos adicionales a su cargo: reconexiones, traslados, desconexión por solicitud del **SUSCRIPTOR**, instalaciones, reparaciones y reposiciones de equipos, equipos o convertidores adicionales, entre otros. **5)** Los demás cargos que se indiquen en las condiciones particulares de cada servicio.

PARÁGRAFO 2: TELMEX sólo atenderá los servicios adicionales solicitados por el **SUSCRIPTOR** siempre y cuando éste se encuentre al día en sus obligaciones.

PARAGRAFO 2: El SUSCRIPTOR podrá hacer uso del “Portal de **TELMEX**”, en los términos señalados en las condiciones particulares del servicio de Internet Banda Ancha, cuando contrate el **PAQUETE**. Si el **SUSCRIPTOR** solo contrata el servicio de TPBCL con **TELMEX**, **TELMEX** le asignará al **SUSCRIPTOR** una clave y un usuario, los cuales previa validación le permitirán el ingreso al “Portal de **TELMEX**”, para efectos de consulta de los servicios disponibles, tales como detalle de consumo, histórico de la facturación del servicio, etc.. Esta información no reemplazará la factura, será solamente a título informativo.

SEXTA.- REAJUSTES. **TELMEX** podrá reajustar las tarifas establecidas para el presente Contrato, a partir del 1 de enero de cada año, en el equivalente al 100% del porcentaje de variación del índice de precios al consumidor –IPC- certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

SEPTIMA.- FACTURACIÓN Y PAGO. **1)** El inicio del periodo de facturación tendrá lugar en el momento en que se instale el **SERVICIO** o **PAQUETE**, de lo cual se dejará constancia en el “ACTA DE ENTREGA” suscrita por ambas Partes. Si el **SUSCRIPTOR** no firma el “ACTA DE ENTREGA” por cualquier motivo no imputable a **TELMEX**, la facturación del **SERVICIO** o **PAQUETE** se iniciará dos (2) días hábiles después de su instalación, independientemente de si el **SUSCRIPTOR** utiliza o no el **SERVICIO** o **PAQUETE**. **2)** Los pagos del **SERVICIO** o **PAQUETE** se efectuarán por mes vencido, para lo cual **TELMEX** enviará la factura respectiva dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, dentro de la cual se incluirán los servicios adicionales causados durante el mes anterior **3)** La primera

factura que se emita luego de la iniciación del **SERVICIO** o **PAQUETE**, contendrá los valores correspondientes a los días del mes de iniciación del **SERVICIO** o **PAQUETE**. Esta factura podrá incluir los cobros por concepto de otros servicios prestados al **SUSCRIPTOR** hasta la fecha de facturación. **4)** El **SUSCRIPTOR** deberá realizar los pagos dentro de los primeros quince (15) días del mes que se liquida y únicamente en los sitios y entidades allí señaladas en la factura respectiva. El **SUSCRIPTOR** no podrá realizar pagos directamente al personal de **TELMEX**. La no recepción de la factura por parte del **SUSCRIPTOR** no lo exime de la obligación de realizar los pagos en los plazos y de acuerdo a los valores establecidos normalmente en las facturas anteriores. Para ello el **SUSCRIPTOR** podrá solicitar un duplicado de la misma a **TELMEX** antes de la fecha de vencimiento. Sin embargo no habrá lugar al cobro de mora sino a partir del recibo de la factura. **5)** Si el **SUSCRIPTOR** no paga el valor del **SERVICIO** o **PAQUETE** y demás conceptos facturados, dentro del plazo indicado en la factura, se causarán intereses moratorios diarios en favor del **TELMEX**, liquidados a la máxima tasa legalmente permitida por el Gobierno desde el día inmediatamente posterior al vencimiento del plazo de pago respectivo y hasta la fecha en que tenga lugar la cancelación del saldo a cargo. **6)** El no pago de la factura, exime a **TELMEX** de cualquier responsabilidad por los eventuales perjuicios que se ocasionen al **SUSCRIPTOR**. **8)** El IVA será pagado por el **SUSCRIPTOR** y deberá ser discriminado en la factura de acuerdo con la legislación vigente. **9)** En caso de que se contrate un **PAQUETE**, los servicios que lo conforman se facturarán en forma conjunta en una misma factura. No obstante lo anterior la factura que se expida deberá cumplir con los requisitos legalmente establecidos. **OCTAVA. PETICIONES, QUEJAS, Y RECURSOS.** El **SUSCRIPTOR** tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, en adelante PQRs, relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio. Las PQRs, se atenderán, tramitarán y responderán por **TELMEX**, de conformidad con lo establecido en la Resolución 1732 de 2007 en concordancia con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan. El recurso de apelación, será subsidiario del de reposición, sí la PQR está relacionada con el servicio de **TPBCL y TPBCLE** se presentará ante **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y sí la PQR está relacionada con el servicio de Valor Agregado se presentará ante **TELMEX COLOMBIA S.A.**, y se surtirá ante la Superintendencia de Industria y Comercio. La presentación de PQR, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado. **PARAGRAFO: PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES DE FACTURACIÓN.** **1)** El **SUSCRIPTOR** podrá presentar reclamos por los conceptos y valores incluidos en la facturación, caso en el cual deberá pagar las sumas no reclamadas. La reclamación deberá hacerse máximo el día hábil anterior de la fecha de vencimiento de la factura. Si verificada por **TELMEX** la reclamación, se encuentra que el **SUSCRIPTOR** tiene la razón, **TELMEX** generará la nota crédito respectiva. Si el **SUSCRIPTOR** no tiene la razón, **TELMEX** incluirá en la siguiente factura el monto reclamado impago más los intereses de mora. En cualquier caso el **SUSCRIPTOR** solo podrá reclamar por los conceptos y valores cobrados, que correspondan a servicios facturados dentro de los seis (6) meses anteriores. **2)** Si el **SUSCRIPTOR** no ha pagado el valor del **SERVICIO** o **PAQUETE** a más tardar el último día hábil del mes en que recibió la factura, **TELMEX** podrá suspender el **SERVICIO** o **PAQUETE** sin necesidad de previo aviso al **SUSCRIPTOR** y en el siguiente periodo de facturación se incluirán los valores adeudados y los intereses de mora causados. El costo de la reconexión, el cual es equivalente al cincuenta por ciento (50%) de los costos que **TELMEX** tenga establecidos para la instalación del **SERVICIO** o **PAQUETE** objeto de la suspensión, según se haya pactado cláusula de permanencia mínima en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima" o no, será incluido en la facturación siguiente al momento de la reconexión del **SERVICIO** o **PAQUETE**. **3)** Si el **SUSCRIPTOR** solo contrata el servicio de **TPBCL**, se dará aplicación a lo señalado en las condiciones uniformes establecidas por **TELMEX** para efectos de

PQR. NOVENA.- VERIFICACIÓN DE CREDITO Y REPORTE EN BASES DE DATOS. El **SUSCRIPTOR** por la presente autoriza expresa e irrevocablemente a **TELMEX**, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: a) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo toda la información relevante para conocer el desempeño del **SUSCRIPTOR** como deudor, su capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederle un crédito. b) Reportar a las centrales de información de riesgo datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de sus obligaciones crediticias, o de sus deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que éstas presenten una información veraz, pertinente, completa actualizada y exacta del desempeño del **SUSCRIPTOR** como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. c) Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y, también, por intermedio de la Superintendencia Financiera o las demás entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales. d) Conservar, tanto por **TELMEX** como en las centrales de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y e) de esta cláusula. e) Suministrar a las centrales de información de riesgo datos relativos a las solicitudes de crédito del **SUSCRIPTOR** así como otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. f) Reportar a las centrales de riesgo su comportamiento relativo al pago de las tarifas de servicios públicos y demás deberes constitucionales y legales. g) Reportar a las autoridades tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de los deberes constitucionales y legales del **SUSCRIPTOR**. La autorización anterior no impedirá al **SUSCRIPTOR** ejercer su derecho a corroborar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas. Tampoco liberará a las centrales de información de la obligación de indicar al **SUSCRIPTOR**, cuando así este lo pida, quién consultó su historia de desempeño crediticio durante los seis meses anteriores a tal petición. La autorización anterior no permite a **TELMEX** y a las centrales de información de riesgo divulgar la información mencionada para fines diferentes a (i) evaluar los riesgos de conceder un crédito al **SUSCRIPTOR**, (ii) verificar por parte de las autoridades públicas competentes el cumplimiento de sus deberes constitucionales y legales y (iii) a elaborar estadísticas y derivar, mediante modelos matemáticos, conclusiones de ellas. El **SUSCRIPTOR** declara haber leído cuidadosamente el contenido de esta cláusula y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual manifiesta entender sus alcances e implicaciones.

DECIMA.- RENUNCIA A RECONVENCIÓN JUDICIAL. El **SUSCRIPTOR** renuncia expresamente, a ser reconvenido judicialmente para ser constituido en mora, en caso de retardo o incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del Contrato.

DECIMA PRIMERA.- CESION. **TELMEX** podrá ceder total o parcialmente el presente Contrato y los derechos y obligaciones que de él se derivan. El **SUSCRIPTOR** podrá ceder completamente el presente contrato con autorización previa, expresa y escrita de **TELMEX**. En todo caso el **SUSCRIPTOR** deberá estar a paz y salvo con **TELMEX**, para poder realizar la cesión. El **SUSCRIPTOR** en ningún caso podrá ceder parcialmente el presente contrato en caso de que haya contratado un **PAQUETE**. Los gastos que se generen por la cesión correrán por cuenta del cesionario.

DECIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO O PAQUETE: Habrá suspensión del **SERVICIO** o del **PAQUETE**, cuando se presente alguna de las causas señaladas para ello en las estas condiciones generales o en las condiciones particulares establecidas para cada servicio. Si se ha contratado un **PAQUETE**, la ocurrencia de una causal de suspensión respecto de uno de los servicios que lo componen, dará lugar a la suspensión del **PAQUETE**.

PARAGRAFO 1: Durante el término de la suspensión del **SERVICIO** por causas imputables al **SUSCRIPTOR**, el **SUSCRIPTOR** está obligado a pagar mensualmente el cargo fijo determinado por **TELMEX** para garantizar la disponibilidad permanente del **SERVICIO** objeto de la suspensión (TPBC o Valor Agregado, según sea el caso) y, si se pactó cláusula de permanencia mínima en el Anexo denominado “Compromiso de Permanencia Mínima”, el plazo de duración se ampliará por el mismo plazo en que el **SERVICIO** haya estado suspendido.

PARAGRAFO 2: Durante el término de la suspensión del **PAQUETE** por causas imputables al **SUSCRIPTOR**, el **SUSCRIPTOR** está obligado a pagar a **TELMEX** mensualmente el cargo fijo determinado por **TELMEX** para garantizar la disponibilidad permanente del **PAQUETE** y, si se pactó cláusula de permanencia mínima en el Anexo denominado “Compromiso de Permanencia Mínima”, el plazo de duración se ampliará por el mismo plazo en que el **PAQUETE** haya estado suspendido.

PARAGRAFO 3: La suspensión temporal del **PAQUETE** se hace sobre los dos **SERVICIOS** que lo componen, por lo cual en este caso no se podrá suspender solo un **SERVICIO**. **DECIMA TERCERA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

Además de las que se indiquen en las condiciones particulares de cada servicio, serán causal de terminación del Contrato las siguientes: **1)** Por parte de **TELMEX**, sin lugar a indemnización alguna y sin perjuicio de las obligaciones a cargo del **SUSCRIPTOR** señaladas en el Anexo denominado “Compromiso de Permanencia Mínima”: **1.1)** El incumplimiento por parte del **SUSCRIPTOR** de cualquiera de las obligaciones del presente contrato; **1.2)** El retardo o la falta de pago del **SERVICIO** o **PAQUETE** por parte del **SUSCRIPTOR**; **1.3)** Cuando los equipos e instalaciones del **SUSCRIPTOR**, por cualquier razón, incluyendo la modificación de los mismos, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del **SERVICIO** o **PAQUETE**, o perturbarlos; **1.4)** El suministro de datos falsos o adulterados en relación con la capacidad financiera del **SUSCRIPTOR** o cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación o uso del **SERVICIO** o **PAQUETE**; **1.5)** La muerte o extinción de la personalidad jurídica de **EL SUSCRIPTOR**; **1.6)** La decisión de **TELMEX** de darlo por terminado, en cualquier tiempo, siempre y cuando se de aviso al **SUSCRIPTOR** con una antelación no menor a treinta (30) días de la fecha de terminación del contrato; **1.7)** Ejercer violencia o malos tratos por parte del **SUSCRIPTOR** en forma injustificada contra los empleados o la infraestructura de **TELMEX**; **1.8)** Cualquier otra causa considerada como grave en criterio de **TELMEX**; **1.9)** Cuando el **SUSCRIPTOR** no solicite autorización previa, expresa y por escrito para ceder el contrato. **1.10)** Por determinación de **TELMEX** tomada como resultado de la investigación administrativa señalada por el subnumeral 3 del numeral 3.2 de la cláusula tercera del presente contrato.

PARAGRAFO 1: En los casos señalados en los numerales 1.1 a 1.4 y 1.7 a 1.10 anteriores, **TELMEX** podrá exigir el pago inmediato de los siguientes conceptos: **a)** De las cuotas pendientes por concepto de los cargos de instalación, de acuerdo con el plan escogido por el **SUSCRIPTOR**; **b)** De los cargos adeudados a la fecha de terminación por concepto de los Servicios prestados; **c)** Del valor correspondiente al período comprendido entre la fecha de terminación del Contrato y la fecha de terminación del periodo de permanencia mínima del Contrato en caso de haberse suscrito el Anexo “Compromiso de Permanencia Mínima”, en los términos señalados en dicho Anexo. Todos estos conceptos se cobrarán en la factura que **TELMEX** emita como consecuencia de la terminación anticipada por la ocurrencia de las causales previstas en los numerales 1.1 a 1.9 y/o en el documento que **TELMEX** emita como consecuencia de la investigación administrativa de que trata el numeral 1.10.

PARAGRAFO 2: CLÁUSULA PENAL. En caso de resolución del presente contrato de acuerdo con lo establecido en el presente numeral, el **SUSCRIPTOR** será responsable del pago de todas las deudas por concepto de la utilización del servicio o de equipos que le hayan sido suministrados. En caso de terminación del contrato originada en las causales indicadas en los numerales 1.1 a 1.4 y 1.7 a 1.10, el **SUSCRIPTOR** pagará a **TELMEX** una sanción que se determinará de la siguiente manera: (i) Si en la carátula del presente contrato se indica que el mismo se pacta

CON CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA, el **SUSCRIPTOR** pagará a **TELMEX** la sanción que se establece en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima" suscrito, si la terminación tiene lugar durante la vigencia del plazo inicial; o (ii) Si en la carátula del presente contrato se indica que el mismo se pacta SIN CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA o habiéndose pactado CON CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA la terminación por el incumplimiento del **SUSCRIPTOR**, se produce durante las prórrogas del presente contrato, el **SUSCRIPTOR** pagará a **TELMEX** una sanción equivalente al doble del valor facturado en el mes inmediatamente anterior a aquel en que se produce la terminación. **2)** Por parte del **SUCRIPTOR**: **2.1)** Su decisión de darlo por terminado, en cualquier tiempo, cuando haya transcurrido el plazo de permanencia mínima pactado en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima" y siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones para con **TELMEX**; **2.2)** La solicitud de terminación durante la vigencia del plazo de permanencia mínima acordado en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima", caso en el cual deberá realizar los pagos señalados en el mencionado Anexo; **2.3)** En caso de que no se haya pactado cláusula de permanencia mínima, el **SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo, presentando una solicitud a **TELMEX** con treinta (30) días de anticipación a la fecha de desconexión solicitada. **PARAGRAFO 1:** Si se ha contratado un **PAQUETE**, la ocurrencia de una causal de terminación respecto de uno de los servicios que lo componen, de acuerdo a lo establecido en las condiciones particulares del respectivo servicio, dará lugar a la terminación del contrato o del servicio respectivo a opción de **TELMEX** de acuerdo a la gravedad de la causal de terminación. En este último caso **TELMEX** podrá reajustar el valor por el servicio que continuara prestándose. **PARAGRAFO 2:** Las causales de terminación establecidas en las condiciones particulares de cada servicio, prevalecerán sobre las señalamientos en la presente cláusula en caso de contradicción. **PARAGRAFO 3:** La determinación que implique la terminación unilateral del presente contrato se comunicará mediante aviso enviado a la dirección que el **SUSCRIPTOR** tenga registrada ante **TELMEX**. **DECIMA CUARTA.- DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE TRASLADO DEL SERVICIO O PAQUETE:** **TELMEX** sólo aceptará los traslados solicitados por el **SUSCRIPTOR** cuando las condiciones técnicas permitan la prestación del **SERVICIO** o **PAQUETE** en el área a la cual se solicita el traslado. En caso de que el traslado sea técnicamente posible de efectuar, el **SUSCRIPTOR** deberá pagar los valores que **TELMEX** tenga establecido para dicho servicio y se detallen en la factura. En caso de que el traslado sea técnicamente imposible de efectuar, se terminará el presente contrato y, como consecuencia de ello, no habrá devolución de dineros por ningún concepto y el **SUSCRIPTOR** deberá pagar los valores que por la prestación del servicio adeude, si es el caso, a **TELMEX** y, si se acordó permanencia mínima en el Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima", deberá realizar los pagos señalados en el mencionado Anexo. **DECIMA QUINTA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO.** Los siguientes documentos hacen parte integral del Contrato y en caso de contradicción prevalecerán en el siguiente orden: **1)** El presente Contrato; **2)** El "ACTA DE ENTREGA"; **3)** El Anexo denominado "Compromiso de Permanencia Mínima" en caso de que el mismo sea firmado por el **SUSCRIPTOR**; **4)** El documento denominado FORMATO UNICO DE NOVEDADES, por medio del cual se tramitará cualquier tipo de novedad generada en el **SERVICIO** o **PAQUETE** a solicitud del **SUSCRIPTOR**; este formato posteriormente podrá ser diligenciado por el **SUSCRIPTOR** a través del "Portal **TELMEX**" **5)** Los siguientes documentos del **SUSCRIPTOR**: (i) El certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no superior a 30 días a la fecha de suscripción del Contrato; (ii) Fotocopia del documento de identificación del representante legal señalado en el documento anterior; (iii) Si el Representante Legal autoriza a un tercero para firmar el Contrato y demás documentos mencionados en los numerales anteriores la carta de autorización debidamente autenticada, junto con la fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada; **6)** El formato denominado "SERVICIOS

ADICIONALES-OTRAS SEDES", el cual hace parte del presente contrato. Para la relación de más servicios en múltiples sedes del SUSCRIPTOR, los mismos se detallan en Los demás documentos suscritos por las Partes que modifiquen o adicionen el presente Contrato. Los anteriores documentos constituyen el acuerdo total entre las Partes y en consecuencia, reemplazan toda negociación o acuerdo anteriores relativos al objeto del mismo, sean escritos o verbales. **DECIMA SEXTA.- LEY APLICABLE, JURISDICCION PARA SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS Y DOMICILIO CONTRACTUAL.** El Contrato se registrará e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Colombia. Las Partes contratantes acuerdan que todas las diferencias que surjan entre las Partes con motivo de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del presente Contrato y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, las Partes se comprometen a adoptar procedimientos y mecanismos de solución directa y amigable en los conflictos que puedan presentarse, o acudir al mecanismo de conciliación establecido por los artículos 64 y ss de la Ley 446 de 1998. Si el desacuerdo persiste la controversia se someterá a la decisión de un (1) árbitro, abogado, que decidirá en derecho, elegido de común acuerdo por las partes o en su defecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de la ciudad en donde se presta el servicio. El laudo se proferirá en idioma castellano. Los costos que genere el tribunal serán asumidos por la parte que se indique en el respectivo laudo. **DÉCIMA SEPTIMA.- FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO Y HECHOS DE TERCEROS.** Ninguna de las Partes será responsable ante la otra por demora o incumplimiento de sus obligaciones, o pérdida o daño causados por eventos de fuerza mayor que afecten la ejecución del presente Contrato. En todo caso y sin perjuicio de lo señalado en el contrato de condiciones uniformes del servicio de TPBC prestado por TELMEX en el caso en que este servicio sea contratado por el SUSCRIPTOR, la Parte que padezca directamente el evento de fuerza mayor deberá notificar a la otra Parte dentro de los cinco (5) días siguientes a su ocurrencia, para efectos de determinar el término durante el cual permanecerán suspendidos los servicios objeto del Contrato o la terminación del mismo por mutuo acuerdo si el efecto previsible de la fuerza mayor tiene un término superior a tres (3) meses. El SUSCRIPTOR en razón de esos eventos de Fuerza Mayor no será eximido de su obligación de realizar los pagos por servicios prestados antes de la ocurrencia del evento de Fuerza Mayor. El SUSCRIPTOR será eximido de los pagos y demás obligaciones por servicios futuros que tengan una relación directa de causa a efecto con el evento de Fuerza Mayor, siempre que se surta el aviso de que trata el párrafo anterior. Al cesar las circunstancias que determinaron la fuerza mayor, la Parte afectada notificará el hecho a la otra de manera inmediata, y se continuará con la ejecución de las obligaciones suspendidas. El tiempo estipulado para la provisión del SERVICIO se ampliará por un período igual a la duración del evento de Fuerza Mayor. Cada una de las Partes hará todos los esfuerzos razonables para atenuar el impacto del evento de Fuerza Mayor. **DECIMA OCTAVA.- DAÑOS Y PERJUICIOS.** TELMEX no responde por daño emergente, lucro cesante ni daños indirectos o consecuenciales o por acciones administrativas o judiciales de cualquier tipo, en relación con el SERVICIO o PAQUETE que prestan en desarrollo del presente Contrato, frente al SUSCRIPTOR o ante terceros que reclamen al SUSCRIPTOR. En este caso tampoco responde por daños directos ni por daño emergente, lucro cesante o daños indirectos o consecuenciales que se presenten con ocasión al SERVICIO o PAQUETE que prestan en desarrollo del presente Contrato. Cuando resulte probado un daño o perjuicio cuya causa sea una acción u omisión directa de TELMEX no relacionado con el SERVICIO o PAQUETE que en desarrollo del presente Contrato TELMEX le presta al SUSCRIPTOR, el SUSCRIPTOR tendrá derecho al reconocimiento en total de una suma hasta del diez por ciento (10%) del valor de las mensualidades pagadas por él hasta la fecha en la que ocurrió el daño o perjuicio, calculada sobre el valor del SERVICIO o PAQUETE. **DECIMA NOVENA.- CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA TELMEX.** En adelante y para los efectos de esta cláusula este

servicio se denomina Servicio de Internet. **1) SERVICIOS DE ACCESO A "INTERNET BANDA ANCHA TELMEX"**. El Servicio de Internet consiste en el suministro de una red de transmisión desde la dirección especificada por el **SUSCRIPTOR** hasta el Point of Presence ("POP") de **TELMEX**, lo que le permite la conexión al backbone de Internet en el exterior. **2) PORTAL DE TELMEX Y SERVICIOS ADICIONALES.** 2.1) El **SUSCRIPTOR** para hacer uso del "Portal de **TELMEX**", deberá definir su dominio válido en Internet, y entregarlo a **TELMEX** antes de la instalación del Servicio de Internet; la entrega del nombre de dominio es un requisito para la instalación del Servicio de Internet y es la condición para acceder a todas las funcionalidades y servicios de **TELMEX** que están disponibles en el "Portal de **TELMEX**". 2.2) **SERVICIOS ADICIONALES.** a) **TELMEX** asignará al **SUSCRIPTOR** una clave y un usuario, los cuales previa validación le permitirán el ingreso al "Portal de **TELMEX**". b) Una vez haya ingresado el **SUSCRIPTOR** podrá colocar una orden de servicios adicionales, indicando la fecha y los términos del servicio solicitado, condiciones que no son modificables posteriormente. c) Los servicios así solicitados se activarán a más tardar tres (3) días hábiles después de la solicitud. d) Antes de la activación **TELMEX** verificará la disponibilidad de recursos para atender la solicitud en los términos indicados por el **SUSCRIPTOR**, y verificará que el **SUSCRIPTOR** esté al día en el pago del **SERVICIO**. e) La solicitud de servicios adicionales se perfecciona cuando el **SUSCRIPTOR** envía el mensaje de aceptación que aparece en el "Portal de **TELMEX**", produciendo plenos efectos contractuales a partir de ese momento. f) **Valores a pagar.** Los valores ya sean recurrentes o un solo valor a pagar por los servicios adicionales, serán indicados al **SUSCRIPTOR** al momento de diligenciamiento de la orden respectiva. La suma a pagar será cobrada al **SUSCRIPTOR** en la siguiente factura que se genere con posterioridad a la respectiva orden. **PARÁGRAFO 1.** La(s) dirección(es) de correo electrónico configuradas en los servidores de **TELMEX** y las direcciones IP fijas públicas son de propiedad de **TELMEX** y **TELMEX** las entrega a título de comodato precario; de igual forma las líneas y los números virtuales son asignados al mismo título. Por tanto **EL SUSCRIPTOR** acepta que **TELMEX** podrá, en cualquier momento, cambiar la(s) dirección(es) asignada(s) así como las líneas o números virtuales asignados, cuando técnica o comercialmente no sea posible mantener las líneas o números o direcciones asignados y desactivar las mismas por uso indebido a discreción de **TELMEX**. La(s) dirección(es), líneas y números virtuales será(n) devueltos a **TELMEX** una vez se termine el presente contrato o en el evento en que **EL SUSCRIPTOR**, a discreción de **TELMEX**, le(s) dé un uso indebido. **PARÁGRAFO 2. EL SUSCRIPTOR** declara que conoce y acepta que para efectos del cumplimiento de lo establecido en la Ley 679 de 2001 y su Decreto Reglamentario 1524 de 2002 sobre pornografía infantil, **TELMEX** se encuentra plenamente facultada para monitorear y controlar los contenidos de los espacios alojados en sus servidores con ocasión de la prestación servicio de hosting en sitios con acceso al público en general que se encuentran en su propia infraestructura. **PARAGRAFO 3:** El nombre del dominio definido por el **SUSCRIPTOR** e informado a **TELMEX**, debe cumplir con las siguientes condiciones: (i) Corresponder a un dominio genérico del tipo suempresa.com ó suempresa.net ó suempresa.org ó suempresa.info; (ii) el dominio no debe ser catalogado como premium; (iii) el dominio debe estar relacionado con la razón social del **SUSCRIPTOR** y puede estar conformado por el nombre completo o combinación de palabras que hagan parte de su razón social; (iv) si el dominio definido por el **SUSCRIPTOR** no forma parte de su razón social, el **SUSCRIPTOR** se debe entregar a **TELMEX** el respectivo certificado de registro de marca donde conste que el **SUSCRIPTOR** es el dueño del nombre de dominio que desea adquirir o que está autorizado legalmente para hacer uso de tal marca. **3) OBLIGACIONES DE TELMEX.** Además de las obligaciones contenidas en las cláusulas generales del presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, son obligaciones de **TELMEX:** **1.** Prestar el Servicio de Internet al **SUSCRIPTOR**. **2.** Atender los reportes de fallas del Servicio de Internet y corregir las fallas detectadas en el Servicio de Internet que sean de su responsabilidad e informar al

SUSCRIPTOR las causas de tales fallas. **4) INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES.** Salvo requerimiento de autoridad competente, **TELMEX** no accederá a la información que el **SUSCRIPTOR** transmita o reciba a través del **SERVICIO.** **5) OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR.** Además de las obligaciones contenidas en las cláusulas generales del presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, son obligaciones del **SUSCRIPTOR:** **1.** Dado que **TELMEX** garantiza el Servicio de Internet hasta el CableModem o MTA en las instalaciones del **SUSCRIPTOR**, el **SUSCRIPTOR** será totalmente responsable por la configuración del Servicio de Internet desde dicho equipo hacia el interior de su red. **2.** En caso de fallas en el Servicio de Internet, el **SUSCRIPTOR** verificará en primer término que sus propios elementos, equipos, sistemas o condiciones eléctricas se encuentren en buen estado y funcionando, ya que los mismos no hacen parte del Servicio de Internet provisto por **TELMEX.** **3.** Abstenerse de enrutar tráfico de redes de terceros a través del Servicio de Internet provisto, salvo expresa autorización de **TELMEX.** **4.** Abstenerse de adelantar prácticas prohibidas por el Decreto 1524 del 2002 relacionadas con pornografía infantil, spamming, etc., so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el mencionado decreto, así como en las posteriores normas que los reglamenten, modifiquen o complementen. **5.** Cumplir con todas las leyes, reglamentaciones locales, regionales, nacionales, e internacionales que regulan el uso de los servicios de acceso a Internet, tales como el Acuerdo 184 de 2005 del Concejo de Bogotá. **6.** Abstenerse de realizar actividades tales como: a) obtener o tratar de obtener acceso no autorizado a otra cuenta, red o servidor; b) distribuir, enviar o recolectar mensajes repetitivos no solicitados a entidades o personas que no los han requerido expresamente; y c) enviar grandes números de mensajes electrónicos a uno o varios destinatarios ocasionando el bloqueo o parálisis de sus equipos. **7.** Mantener los equipos de su propiedad y soluciones internas en correcto estado de funcionamiento, a fin de permitir la conexión con la red de **TELMEX** y la continuidad del Servicio de Internet. **8.** Mantener con las debidas seguridades la clave y el usuario para el acceso al “Portal de **TELMEX**” entregado por **TELMEX** al **SUSCRIPTOR** al momento de efectuar la instalación del servicio. A partir de ese momento el **SUSCRIPTOR** asume la total responsabilidad de custodia y secreto del mismo, y sobre los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control. El **SUSCRIPTOR** se obliga a no ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos aquí indicados y a establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan hacer uso de la clave y el usuario, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el **SUSCRIPTOR** por dichas operaciones. No son oponibles a **TELMEX** usos indebidos de la clave y el usuario. El **SUSCRIPTOR** al usar el “Portal de **TELMEX**”, está sujeto para con **TELMEX** a los efectos jurídicos, económicos y técnicos producidos por su declaración de voluntad manifestada por medios electrónicos. El **SUSCRIPTOR** conoce y acepta que tanto la clave como el usuario de acceso asignados tiene el valor de una firma digital o electrónica. El **SUSCRIPTOR** acepta como plena prueba de su manifestación de voluntad, la copia de los registros electrónicos que se originan al hacer uso del “Portal de **TELMEX**” reconociendo como veraces dichos registros, los listados, medios magnéticos, cintas, entre otros. **9.** Pagar los valores a su cargo en los términos y condiciones previstos en el presente Contrato y en la respectiva orden de servicios adicionales que se genere en desarrollo del presente Contrato.

6) NATURALEZA DE INTERNET. El **SUSCRIPTOR** conoce que la red de Internet no es de propiedad, ni es administrada, operada o ni está relacionada con **TELMEX** y que el contenido, servicios, información y otros materiales que allí se ofrecen, ponen a disposición o son accesibles, no tienen ninguna relación con **TELMEX**, su matriz o sus subordinadas o filiales, y que **TELMEX** no garantiza que los mismos se presten sin interrupción ni que están libres de errores, virus, códigos de inhabilitación, u otros componentes dañinos. **7) RESPONSABILIDADES DEL SUSCRIPTOR CUANDO PRESTE SERVICIOS A TERCEROS.** **1.** Cuando el **SUSCRIPTOR** utilizando las facilidades provistas por **TELMEX**, preste servicios de

telecomunicaciones a terceros, está obligado a cumplir y observar las disposiciones legales que regulan el respectivo servicio y, cuando corresponda, contar con las licencias y concesiones requeridas en el ámbito de cobertura nacional o internacional de sus servicios. **TELMEX** podrá solicitar la acreditación de la calidad de operador por parte del **SUSCRIPTOR** en cualquier momento. En caso que el **SUSCRIPTOR** no cuente con tales autorizaciones o las use en forma indebida, indemnizará a **TELMEX** por cualquier acción legal que sea iniciada en su contra con ocasión de tal incumplimiento y cubrirá los costos de defensa y demás gastos o perjuicios que se causen. El **SUSCRIPTOR** es el único responsable por los servicios de cualquier tipo que él preste a terceros utilizando las facilidades provistas por **TELMEX** en desarrollo del presente Contrato, así como de la atención de los requerimientos que tales terceros efectúen. El **SUSCRIPTOR** no podrá excusar el pago del **SERVICIO** a **TELMEX**, en el hecho del incumplimiento en el pago por parte de sus clientes. El **SUSCRIPTOR** es el único responsable por el uso y seguridad que le dé al **SERVICIO** y equipos provistos mediante este Contrato o los de su propiedad y por la integridad de la información que curse por su red. **2.** El **SUSCRIPTOR** es el único responsable de contar con las condiciones técnicas y de seguridad necesarias, así como por el uso que se dé a estas y que le permitan el acceso a Internet y al "Portal de **TELMEX**". **3.** El **SUSCRIPTOR** es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. **TELMEX** está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el **SUSCRIPTOR** esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de **TELMEX**. El **SUSCRIPTOR** se obliga a indemnizar a **TELMEX** por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directamente o indirectamente a **TELMEX** o a su personal. **4.** El **SUSCRIPTOR** debe tomar las medidas preventivas tendientes a minimizar la vulnerabilidad de la seguridad de los **SERVICIOS** por efectos de la interconexión con la red de Internet. Cuando se presenten incidentes de seguridad en la red del **SUSCRIPTOR** que sean detectados por **TELMEX**, **TELMEX** informará al **SUSCRIPTOR** sobre el problema de seguridad y podrá suspender el **SERVICIO** sin asumir responsabilidad por el evento. El **SUSCRIPTOR** deberá tomar las medidas necesarias para proteger sus sistemas, software e información, ya que **TELMEX** no responde por ningún concepto en caso que se presente alguna falla derivada de asuntos de seguridad del **SERVICIO**. **5.** Brindar por su cuenta y riesgo soporte técnico a sus propios usuarios. El centro de operaciones de **TELMEX** sólo responderá las consultas técnicas referentes al **SERVICIO**, que se hagan por parte del personal del **SUSCRIPTOR** previamente autorizado e informado a **TELMEX**. **8) MERITO EJECUTIVO.** El presente Contrato, sus anexos y las facturas que se generen por la prestación del **SERVICIO**, prestan mérito ejecutivo en los términos del artículo 488 del Código de Procedimiento Civil y demás normas concordantes o que lo modifiquen, sustituyan o adicionen. **9) PROPIEDAD INTELECTUAL.** El **SUSCRIPTOR** se abstendrá de usar o explotar de cualquier forma los derechos de propiedad intelectual de **TELMEX**, incluidos sus signos distintivos (es decir, marcas, enseñas y lemas comerciales), patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del Contrato o por cualquier otra causa. Así mismo, se abstendrá de publicar o explotar económicamente las copias o reproducciones que les sean remitidas por **TELMEX** (tales como, textos, grabaciones, diskettes, planos, fotos, creaciones, etc.) El **SUSCRIPTOR** es responsable de la legalidad del software que use dentro de sus sistemas, así como de la legalidad en el uso de signos distintivos (es decir, marcas, enseñas y lemas comerciales), patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales. **10) CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Además de lo previsto en otras cláusulas del presente contrato, el presente Servicio de Internet podrá darse por terminado en los siguientes eventos: en forma unilateral e inmediata por parte de **TELMEX** sin perjuicio de las acciones legales en contra del **SUSCRIPTOR**: **1.** La prestación ilegal de servicios de cualquier naturaleza por parte del **SUSCRIPTOR** utilizando la infraestructura suministrada por **TELMEX**. **2.** La violación de derechos de propiedad

intelectual de **TELMEX** por parte del **SUSCRIPTOR**. 3. La transmisión de información que esté prohibida por la ley por parte del **SUSCRIPTOR**. 3. Por orden de autoridad competente. **11) OTROS USOS INDEBIDOS DEL SERVICIO DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO: 1. DEFINICIONES.** Para la aplicación de lo señalado en el presente numeral 11, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: 1.1. Spamming: El uso de los servicios de correo electrónico para difundir mensajes no solicitados de manera indiscriminada a una gran cantidad de destinatarios. 1.2. Relaying: Acción de utilizar un servicio con el fin de enviar ó recibir información sin la autorización del administrador de este servicio. Se relaciona principalmente con Correo Electrónico aunque puede aplicarse a otros servicios. 1.3. Defacing: Modificación, Adición ó Eliminación de la información de un sitio Web, de manera no autorizada. 1.4. Phishing: Modalidad de estafa diseñada para robar la identidad de terceros mediante cualquier método, aplicado a Internet o cualquier Red de Datos. 1.5. Spoofing: Suplantación o falsificación de direcciones IP usando software o hardware y con la intención de afectar un servicio y/o acceder a recursos o información no autorizada. 1.6. Flooding: Envío de información excesiva en poco tiempo con el fin de saturar o bloquear elementos de cualquier Red de datos o Internet. 1.7. Bouncing: Uso de una máquina intermedia para mantener una comunicación TCP virtual entre dos máquinas situadas una a cada lado ocultando su identidad real; 1.8. Ataque de Denegación de Servicio: (También llamado ataque DoS - de las siglas en inglés Denial of Service), consiste en un ataque a un sistema de computadoras o red que causa que el Servicio sea inaccesible a sus legítimos usuarios y que puede provocar la pérdida de la conectividad de la red por el consumo del ancho de banda de la red de la víctima o sobrecarga de los recursos computacionales del sistema de la víctima. **2. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:** Son obligaciones del **SUSCRIPTOR** en relación con el uso del servicio de internet y correo electrónico, adicionales a las señaladas en el presente Contrato, las siguientes: 2.1. 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; 2.2. Responder directamente por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al **SUSCRIPTOR** o a terceros relacionados directa o indirectamente con él; 2.3. Abstenerse de incurrir en las siguientes prácticas indebidas y tomar todas las medidas necesarias para evitar que sus clientes o empleados lo hagan: Ataques de Negación de Servicio, Spamming, Spoofing, Flooding, Bouncing, tener sitios cuyo contenido sea contrario al orden público y las buenas costumbres; 2.4. Implementar sistemas internos de seguridad para su red, encaminados a evitar el acceso no autorizado a su red, el envío de correo spam, o que desde sistemas públicos se tenga acceso a su red. **3. PROHIBICIONES DEL SUSCRIPTOR:** Al **SUSCRIPTOR** le está prohibido en relación con el uso del servicio de internet y correo electrónico, adicionales a las prohibiciones señaladas en el presente Contrato, realizar cualquiera de las siguientes conductas: 3.1. Emplear el SERVICIO en forma tal que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el portal o los servicios, o impedir su normal utilización o disfrute por parte de otros suscriptores o usuarios; 3.2. Recoger o de cualquier manera recopilar información acerca de terceros, incluidas direcciones de correo electrónico, sin su autorización, ni crear una identidad falsa con el propósito de confundir a terceros; 3.3. Enviar correo no solicitado, Spam indiscriminado, o encadenado, no autorizado previamente por los destinatarios; 3.4. Utilizar los Servicios para enviar cadenas de mensajes, envío de correo en forma masiva o de cualquier otro tipo de mensajes no solicitados ni consentidos, sean estos comerciales o de otra índole; 3.5. Continuar enviando correo a destinatarios que le hayan solicitado no continuar recibiendo esta clase de correos; 3.6. Utilizar cualquier servicio prestado por **TELMEX** para la composición, almacenamiento, distribución, colección o envío masivo de correo electrónico. Se incluye cualquier forma de correo que no haya sido solicitado, así como transmitir correos a terceras personas sin su consentimiento y que fueran de carácter obsceno, molesto, injurioso, difamatorio, abusivo, amenazante o que pongan en peligro la estabilidad

de la red de **TELMEX** o de cualquier otra red; 3.7. Utilizar un servidor de correo para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying); 3.8. Modificar (real o aparentemente) el contenido de un sitio de Internet que no sea de su propiedad o esté autorizado para realizarlo (Defacing); 3.9. Falsificar la identidad, mediante modificación del encabezado de mensajes electrónicos, suplantación de terceros, creación de una identidad falsa con el objeto de confundir a otros y actividades a través de las cuales se alcance la misma finalidad, o duplicar o simular una página web con el objeto o con el efecto de hacer creer al visitante que se encuentra en la página original (Phishing); 3.10. Cualquiera de las conductas tipificadas por la Ley 1273 de 2009 como delitos contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos, y como atentados informáticos.

4. RESPONSABILIDADES DEL SUSCRIPTOR: 4.1. En caso de violación de las obligaciones o de ocurrencia en las conductas expresamente prohibidas en este numeral 11, el **SUSCRIPTOR** asumirá las siguientes responsabilidades, sin perjuicio de otras consecuencias que se señalen en el presente Contrato por incumplimiento de las obligaciones a su cargo: 4.1.1. Por los perjuicios causados a **TELMEX** o a terceros, en caso de permitir, por acción u omisión, con dolo o culpa grave, que se haga un mal uso del servicio, configurando a su vez justa causa para la terminación inmediata del contrato por parte de **TELMEX**; 4.1.2. Por cualquier reclamación, daño emergente o lucro cesante en el que se vea comprometido a raíz de incidentes de seguridad imputables al **SUSCRIPTOR** o a terceros relacionados directa o indirectamente con él; 4.2. En ningún caso **TELMEX** será responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia del obrar del **SUSCRIPTOR** o de terceros relacionados directa o indirectamente con él, ni por virus, ataques de piratas informáticos, entre otras, que puedan dañar el sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del Servicio objeto de este contrato;

5. MEDIDAS QUE PODRÁ TOMAR TELMEX: En caso que el **SUSCRIPTOR** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o en cualquiera de las conductas expresamente prohibidas en el presente numeral 11, **TELMEX** podrá tomar las siguientes medidas: 5.1. Medidas Preventivas: Una vez sea detectado por **TELMEX** a través de sus propios medios o de terceros, que el **SUSCRIPTOR** o terceros relacionados directa o indirectamente con él, ha incumplido alguna de las obligaciones o incurrido en cualquiera de las prohibiciones descritas en la presente cláusula, **TELMEX** podrá adoptar separada o conjuntamente cualquiera de las siguientes medidas técnicas: 5.1.1. Bloquear o restringir en cualquier momento y sin necesidad de preaviso el respectivo tráfico (flujo de datos) y/o las aplicaciones (Tipo de programa informático diseñado para facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo) constitutivas de las conductas definidas en el numeral 1 del presente numeral 11. 5.1.2. Suspender el servicio contratado en cualquier momento y sin necesidad de preaviso. 5.2. Medidas Definitivas: En caso que el **SUSCRIPTOR** incurra en más de una ocasión en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o en cualquiera de las conductas expresamente prohibidas en el presente numeral 11, **TELMEX** podrá a su criterio: 5.2.1. Negar o retirar el acceso a Internet y los servicios de correo electrónico (e-mail), en cualquier momento y sin necesidad de preaviso; 5.2.2. Terminar unilateralmente el Contrato, caso en el cual **TELMEX** podrá incluir en la correspondiente factura los valores pendientes de pago hasta la fecha de terminación pactada en el Contrato. 5.3. En caso de aplicación por parte de **TELMEX** de cualquiera de tales medidas, **TELMEX** podrá comunicar al **SUSCRIPTOR** con posterioridad a la adopción de la medida, la causa y/o motivos de la misma. 5.4. En caso de aplicación de cualquiera de las medidas mencionadas en el presente numeral 5, **TELMEX** no indemnizará al **SUSCRIPTOR** por ningún concepto ni responderá por daño emergente ni lucro cesante.

VIGESIMA.- CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TPBC PRESTADO POR TELMEX. 1) El contrato de prestación de servicios de telefonía pública básica conmutada, se rige por la ley 142/94, las condiciones especiales pactadas en las cláusulas Primera a Décima Novena del presente Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y las Condiciones Uniformes establecidas por

TELMEX para su prestación y conocidas por el **SUSCRIPTOR**, que no sean contrarias a las condiciones especiales aquí acordadas, las cuales se encuentran publicadas en la página Web: www.telmex.com.co. **2) SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y SUPLEMENTARIOS DE TELEFONIA LOCAL.** El suscriptor podrá solicitar en forma adicional los siguientes servicios complementarios o suplementarios de TPBC los cuales se facturarán en forma adicional al plan contratado: **1. Fax a e mail:** Servicio de fax virtual que asigna un número de fax al suscriptor, vinculando dicho número a una dirección de correo electrónico, de esta forma, cada vez que el suscriptor recibe un fax, éste es enviado en forma electrónica a la dirección de correo vinculada. **2. Teléfono Virtual:** Software de telefonía IP provisto por **TELMEX** que se instala en un computador del **SUSCRIPTOR**, que permite realizar y recibir llamadas telefónicas en una línea telefónica virtual, desde cualquier lugar donde se cuente con conexión a Internet. **3. IP Centrex:** Servicio que se presta sobre la red de telefonía IP de **TELMEX** que permite configurar un conjunto de extensiones telefónicas del **SUSCRIPTOR** como un grupo privado, con un plan de numeración especial de cuatro dígitos, permitiendo marcación abreviada entre las diferentes líneas que pertenecen al grupo. El servicio de IP CENTREX se presta exclusivamente sobre la red de Telefonía IP de **TELMEX** en las oficinas y ciudades en donde se presta el servicio de TPBCL con red de Fibra Óptica. No se ofrece sobre líneas correspondientes al servicio de TPBCL de **TELMEX** prestado sobre red HFC, ni para el servicio de TPBCL prestado por otros operadores.