

ORDEN DE SERVICIO IT COMUNICACIONES.

La presente Orden de Servicio se emite de conformidad con la Suscripción de Servicios de Telecomunicaciones, cuyas condiciones son todas aplicables a esta Orden a partir del momento en que la presente Orden sea aceptada. Para el efecto declaramos conocer y aceptar el Manual de Prestación de Servicio de IT COMUNICACIONES, así como la Política de Uso Aceptable (“PUA”) de IT COMUNICACIONES para Productos y Servicios.

Datos del Cliente	
Cliente	
NIT / C.C.	
Municipio	
Dirección	
Teléfono	
Correo Electrónico	
Datos del Servicio	
Servicio Contratado	
Tipo de Servicio	
Equipo Instalado	
Número de Orden de Servicio	
Lugar de prestación del servicio	
Duración del contrato	
Condiciones de Activación	
Condiciones económicas	
Precio del servicio	
Precio de la instalación	
Frecuencia de facturación	
Dirección de recepción de la facturación	

ACEPTO,

SUSCRIPTOR

IT COMUNICACIONES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Entre los suscritos: Por una parte, **IT COMUNICACIONES**, sociedad comercial, legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de San Gil, y por la otra, el **SUSCRIPTOR** que se determina e identifica en la carátula del presente contrato (en adelante El Contrato), hemos celebrado el presente Contrato 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 prestación 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**.

SEGUNDA. – VIGENCIA Y DURACIÓN. El presente Contrato tiene una cláusula de permanencia mínima de un (1) año contado a partir de la fecha de instalación

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 **IT COMUNICACIONES** dentro de los cinco (5) primeros días calendario siguientes al vencimiento del mes que sea objeto de cobro, previa la facturación correspondiente. **2)** Abstenerse de introducir cambios o alteraciones a las instalaciones hechas por **IT COMUNICACIONES**. **3)** Abstenerse de hacer e 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 **IT COMUNICACIONES**. La conservación de la integridad de la instalación es responsabilidad del **SUSCRIPTOR** **4)** Dar aviso oportuno a **IT COMUNICACIONES** de toda conexión fraudulenta de la que tenga conocimiento. **5)** Permitir el ingreso a su unidad privada del personal autorizado por **IT COMUNICACIONES**, con el fin de efectuar las auditorías, el mantenimiento de las redes y las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programadas por **IT COMUNICACIONES**. **6)** Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta **IT COMUNICACIONES**. **7)** El **SUSCRIPTOR** se obliga a cuidar y mantener los bienes entregados por **IT COMUNICACIONES** 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. El **SUSCRIPTOR**

responderá por la reposición de los equipos instalados para la prestación del servicio. **8)** Restituir a la finalización del presente Contrato y sin necesidad de requerimiento alguno, los equipos que haya recibido de **IT COMUNICACIONES** a cualquier título no traslativo de dominio, en buen estado, salvo el deterioro natural. En este caso El SUSCRITPOR renuncia a cualquier clase de requerimiento necesario para constituirlo en mora. **9)** El **SUSCRITPOR** se obliga a abstenerse de: (i) utilizar el SERVICIO para ejecutar prácticas ilegales o para generar SPAM o VIRUS INFORMÁTICOS o cualquier otra actividad que pueda causar perjuicios tanto a **IT COMUNICACIONES** como a terceros; (ii) distribuir y/o transmitir discursos indecentes o materiales obscenos; (iii) acceder ilegalmente o de manera no autorizada a otros computadores o redes [hacking]; (iv) El **SUSCRITPOR** declara que conoce lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002, de acuerdo con lo cual se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil y en esa medida los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: (i) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. (ii) Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. (iii) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Adicionalmente, y sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los administradores y usuarios de redes globales de información deberán (i) 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. (ii) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. (iii) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. (iv) 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. El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones mencionadas, acarreará además de las sanciones penales a que haya lugar: (i) la terminación del presente contrato, (ii) la imposición por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y (iii) la suspensión o cancelación de la correspondiente página electrónica. Asimismo, el SUSCRITPOR deberá implementar sistemas internos de seguridad para su red, encaminados a evitar el acceso no autorizado a su red, la realización de spamming, o que desde sistemas públicos se tenga acceso a su red, con el fin de difundir en ella contenido relacionado con pornografía infantil; (v) utilizar el SERVICIO para el acceso y uso de contenidos ilícitos o que violen las normas sobre derechos de autor, porque sus consecuencias se prevén en las leyes sobre la materia. En cualquiera de los eventos anteriores IT COMUNICACIONES podrá dar por terminado el CONTRATO unilateralmente y sin que medie declaración judicial. El SUSCRITPOR es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones. **10)** Todas las demás contenidas

en las condiciones particulares de cada servicio, en la Ley y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

3.2) OBLIGACIONES DE IT COMUNICACIONES: Son obligaciones de **IT COMUNICACIONES**, 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 con lo solicitado por el **SUSCRIPTOR**. El término para la realización de los trabajos incluida la obra civil, será el que se acuerde previamente entre **IT COMUNICACIONES** 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 **IT COMUNICACIONES**, 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 y de la entrega de los permisos requeridos para la instalación. 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)** Tramitar y solucionar las fallas reportadas por el **SUSCRIPTOR** de acuerdo con las condiciones técnicas de **IT COMUNICACIONES**. **3)** Investigar y establecer las anomalías en el uso del **SERVICIO** o **PAQUETE** por parte del **SUSCRIPTOR** o de Terceros, que tengan que ver con los equipos instalados o los servicios prestados por razón de este contrato. **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**, los equipos, materiales o cualquier tipo de elementos, que **IT COMUNICACIONES** 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 **IT COMUNICACIONES**, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. Estos equipos y elementos serán entregados por **IT COMUNICACIONES** al **SUSCRIPTOR** a título de **COMODATO**. El **SUSCRIPTOR** no tiene derecho de retención sobre los equipos entregados por **IT COMUNICACIONES** 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, además de las responsabilidades penales por abuso de confianza, 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 **IT COMUNICACIONES** por el precio definido por **IT COMUNICACIONES** como de reposición, para lo cual el **SUSCRIPTOR** autoriza a **IT COMUNICACIONES** 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 **IT COMUNICACIONES**. **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 **IT COMUNICACIONES** para atender las fallas del servicio reportadas por el **SUSCRIPTOR**, que una vez analizadas no sean de responsabilidad de **IT COMUNICACIONES**, el **SUSCRIPTOR** pagará a **IT COMUNICACIONES** el valor de dicha visita. Si se verifica que el daño es responsabilidad de **IT COMUNICACIONES**, 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: IT COMUNICACIONES sólo atenderá los servicios adicionales solicitados por el **SUSCRIPTOR** siempre y cuando éste se encuentre al día en sus obligaciones.

SEXTA.- REAJUSTES. **IT COMUNICACIONES** 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. Este reajuste será automático, es decir, no requerirá de modificación alguna al Contrato y podrá ser facturado inmediatamente y sin necesidad de aviso o requerimiento alguno.

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 **IT COMUNICACIONES**, 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 anticipado, para lo cual **IT COMUNICACIONES** 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 cinco (5) días del mes que se liquida y únicamente en los sitios y entidades señaladas en la factura respectiva. 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 **IT COMUNICACIONES** 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 **IT COMUNICACIONES**, liquidados a la máxima tasa legalmente permitida por el Código de Comercio, que se causarán 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 **IT COMUNICACIONES** 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.

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 **IT COMUNICACIONES**, de conformidad con lo establecido en la Ley. La interposición de PQRs, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado.

PARAGRAFO: PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES DE FACTURACIÓN. 1) 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, **IT COMUNICACIONES** 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 (14%) de los costos que **IT COMUNICACIONES** tenga establecidos para la instalación del **SERVICIO**.

NOVENA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO O PAQUETE: Habrá suspensión del **SERVICIO** o del **PAQUETE**, cuando se presente alguna de las causas señaladas para ello en 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 **IT COMUNICACIONES** para garantizar la disponibilidad permanente del **SERVICIO**.

DECIMA TERCERA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Además de las que se indiquen en las condiciones particulares de cada servicio, el contrato terminará en los siguientes casos:

1.1) El incumplimiento grave 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 **IT COMUNICACIONES** 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 **IT COMUNICACIONES**; **1.8)** Cualquier otra causa considerada como grave en criterio de **IT COMUNICACIONES**; **1.9)** Cuando el **SUSCRIPTOR** no solicite autorización previa, expresa y por escrito para ceder el contrato.



Nombre del cliente o usuario.
NIT / CC
EL SUSCRIPTOR

Ing. Santiago Sastre V
Gerente General
IT COMUNICACIONES S.A.S.