

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ENTRE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE COLOMBIA S.A.S. (ANDIRED) Y EL USUARIO

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE COLOMBIA SAS, en adelante ANDIRED, pone a disposición del USUARIO, los siguientes términos y condiciones generales de uso del servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, prestado por ANDIRED o a través de un tercero, los cuales podrán ser actualizados en cualquier momento, y el USUARIO podrá consultar a través de la página web: www.andired.com.

La finalidad del presente documento es regular la utilización y determinar las condiciones de acceso a los contenidos y servicios que se ponen a disposición del USUARIO.

Al acceder y utilizar los servicios, el USUARIO declara que ha leído, entiende y acepta los términos y condiciones aquí descritos, para su utilización.

DEFINICIONES.- Para efectos del presente acuerdo, se tendrán en cuenta las siguientes:

Acceso a Internet: Acceso físico que incluye todas las funcionalidades y conexiones nacionales y/o internacionales necesarias para permitir a un USUARIO establecer comunicación con un nodo de Internet, entendido éste último como un punto TIER-1 o un punto de acceso nacional (NAP).

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Cargo por conexión: Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.

Dato personal: Cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que pueda asociarse con un usuario de servicios de comunicaciones y que permita su individualización.

Petición: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del USUARIO, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

Queja: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

PNCAV: PROYECTO NACIONAL CONECTIVIDAD DE ALTA VELOCIDAD DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

PQR: Petición, queja o recurso formulado por el USUARIO ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Proveedor de servicios de comunicaciones o Proveedor: Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

Recursos: Manifestaciones de inconformidad por parte del USUARIO respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el USUARIO solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del USUARIO de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.

Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del USUARIO respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que este mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del USUARIO respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el USUARIO así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del USUARIO, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta lo revise y decida de fondo.

Servicios de comunicaciones: Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un USUARIO.



Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Red social: Aplicación Web dirigida a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto –SMS– y otro tipo de contenidos en línea y en tiempo real.

Tarjeta Prepago: Cualquier medio físico o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un USUARIO acceder a una capacidad predeterminada de servicios de comunicaciones que ha pagado en forma anticipada.

Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones, que cumple con las condiciones del PNCAV y para efectos de estas condiciones de uso es la persona que hace uso del acceso a internet a través del portal de ANDIRED.

WiFi: Tecnología estandarizada que usa frecuencias no reguladas que permite la conexión inalámbrica de dispositivos electrónicos de distintas naturaleza (conforme a los estándares IEEE 802.11) a una red de acceso a través de la cual éstos pueden posteriormente acceder a internet en el caso de que dicho servicio esté habilitado.

Equipo Terminal: Aparatos del operador para el acceso a internet como herramienta de masificación de las TIC en el marco del contrato de aporte del PNCAV.

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

1. SERVICIO- ANDIRED facilitará al USUARIO un servicio de acceso a Internet para aquellos que cumplan los lineamientos del PNCAV, los cuales son (i) Pertenecer a estrato VIS, VIP, estrato 1 y/o estrato 2, (ii) Ser usuario residencial y no comercial habitante de la zona urbana de los municipios objetivo del PNCAV, (iii) No contar con servicio de acceso a internet en banda ancha, a través de ningún proveedor por lo menos a los seis (6) meses anteriores a la instalación del mismo. (iv) El beneficio aplicará una sola vez por predio usuario, por un término de veinticuatro meses (24) meses contados a partir de la instalación del servicio. Los servicios solo podrán ser prestados en una ubicación fija ubicada en la zona de cobertura de la red de ANDIRED y se sujetarán a los Términos y Condiciones específicos pactados para ese producto. La velocidad de navegación del usuario que use el servicio, depende de las condiciones de la red para cada sitio que no será inferior a la velocidad definida por el PNCAV como Banda Ancha. Para conocer la cobertura de red ingresa a: www.andired.com.

2. USO - El acceso al servicio se realizará a través de un código de usuario y contraseña de acceso al servicio o de una cuenta ANDIRED vinculada al dispositivo con tecnología Wi-Fi, que se le proporcionará directamente por vinculación a través de las condiciones para cualquier otro servicio prestado por ANDIRED aceptadas por el usuario.

El USUARIO no podrá trasladar los dispositivos de acceso provistos por ANDIRED por su cuenta, para el acceso al servicio no se requiere modificar la configuración del acceso a internet del dispositivo del usuario, ni automática, ni manualmente, y no es necesaria la instalación de ningún driver o software en el mismo. En caso de requerirse un traslado por parte del USUARIO deberá comunicarse con la línea de atención al cliente 018000919197. El valor de la venta de servicios al usuario (cargo fijo mensual y otros cargos) podrán ser consultados en la página www.andired.com, podrán ser diferenciados por tiempo de navegación, velocidad de descarga y velocidad de subida, funcionalidades y servicios a los cuales se les permita acceso, tipos de dispositivos a conectar, dispositivos simultáneos, que serán diferenciados entre USUARIOS.

Una vez se han ingresado los datos en los formularios proporcionados por parte del USUARIO, para el acceso a internet, dichos datos se conservan para la(s) conexión(es) previa validación técnica de ANDIRED.

3. CONDICIONES DE ACCESO- Todo intento de violación de niveles de acceso, manipulación incorrecta de datos, "spam", duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales y cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los ofertados por ANDIRED conllevará la automática cancelación del servicio y del acceso, sin menoscabo de las reclamaciones económicas y legales la que hubiere lugar.

4. DURACIÓN- La duración de las presentes condiciones estarán vigentes desde el inicio de la conexión por veinticuatro (24) meses para el mismo inmueble que contará con un usuario y contraseña. Cuando no se haya realizado la recarga respectiva, ANDIRED podrá suspender el servicio en prepago, si fuere ésta la forma de



vinculación para su prestación y su uso. De ocurrir la suspensión del servicio hasta por tres meses, ANDIRED queda facultado para retirar los equipos del inmueble y reasignar el servicio a través de una cesión de traslado.

5. RESPONSABILIDAD DE ANDIRED- A pesar de que ANDIRED realizará todos los esfuerzos técnicos y organizativos necesarios para la prestación del servicio, ANDIRED no garantiza que los servicios prestados vayan a funcionar con seguridad absoluta, constante, fiable y permanentemente, sin retrasos o interrupciones por lo que ANDIRED no se responsabiliza por ningún daño y/o perjuicio y/o beneficios ocasionados o dejados de obtener por el USUARIO o cualquier otro tercero, como consecuencia de los mismos así como tampoco por cualquier circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito, fallo o error de las líneas de comunicación, o de la prestación defectuosa o fallo de la red Internet.

ANDIRED no será responsable de ningún daño o perjuicio ocasionado a ningún USUARIO o a terceros, ni por ganancias dejadas de obtener por ningún USUARIO y/o tercero, causados directa o indirectamente de la utilización y/o acceso y/o conexión a los servicios prestados por ANDIRED y/o a páginas web a ellos enlazadas, ni por causa del funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños causados, totales y/o parciales, a todo hardware, software y/o programas informáticos pertenecientes al USUARIO y/o terceros, así como de la pérdida, alteración y/o daños, totales y/o parciales sobre información contenida en soportes magnéticos, discos, cintas, disquetes y otros pertenecientes al USUARIO y/o terceros, así como por la introducción de virus informáticos o de variaciones o alteraciones no deseadas sobre toda información, documentos, ficheros, bases de datos, hardware y/o software pertenecientes al USUARIO y/o terceros.

6. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO EN EL USO DEL SERVICIO- El USUARIO se compromete a:

- a. Pagar por los servicios prestados.
- b. Conservar y custodiar los equipos para el uso del servicio. En caso de hurto o pérdida, deberá proceder a hacer la declaración de pérdida para el restablecimiento de los mismos ante la autoridad competente y entregar copia de la misma a ANDIRED.
- c. Acceder y utilizar los servicios prestados por ANDIRED, absteniéndose de realizar, por cualquier forma y medio, alguna clase de acto y/u omisión ilegal y/o que suponga cualquier clase de daño y/o perjuicio a ANDIRED, a terceros y/o al resto de usuarios, o que represente por daño y/o violación o intento de daño y/o violación al sistema o infraestructura de ANDIRED, así como de su sistema de seguridad.
- d. El USUARIO se compromete a no utilizar, transmitir o difundir:
 - Contenido o materiales obscenos
 - Pornografía infantil
 - Lenguaje difamatorio o abusivo.
 - Utilizar el servicio para promover la violencia, el racismo y/o xenofobia, incitar el consumo o comercialización de drogas
 - Cualquier otra forma que sea contraria, menosprecie o atente contra los Derechos Fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución, en los Tratados Internacionales y en el resto de la legislación vigente en Colombia y en el mundo sobre el particular.

De igual manera, se compromete a:

- Hacer uso adecuado de los equipos suministrados y los servicios.
- No acceder ilegalmente o sin autorización a sistemas, a redes que pertenezcan a otra persona, o a tratar de superar medidas de seguridad del sistema de otra persona
- No distribuir virus, gusanos, troyanos a través de internet, o cualquier otra actividad destructiva;
- No realizar un uso fraudulento de la dirección IP proporcionada en cada acceso.

En caso de incurrir el USUARIO en tales actividades o usos, ANDIRED quedará exonerado de cualquier responsabilidad que de todas estas actuaciones pueda derivarse, reservándose el derecho de inmediatamente y sin previo aviso, restringir, prohibir, suspender, finalizar y/o denegar, temporal o definitivamente, parcial o totalmente, a dicho USUARIO o a cualquier tercero que a criterio de ANDIRED actúe en nombre del USUARIO, el acceso a los Servicios prestados por ANDIRED.

ANDIRED estará obligado a notificar a las autoridades competentes, si este tipo de actividades ilícitas está siendo realizada por el USUARIO.

- e. El USUARIO se compromete a usar los equipos entregados por ANDIRED solo en el inmueble al que se ha otorgado el beneficio del PNCV equipos homologados para el uso del servicio y abstenerse de usar



equipos hurtados, por tal razón los equipos deberán estar registrados en las bases de datos destinadas para tal fin en la República de Colombia. En caso contrario, ANDIRED estará facultado para bloquear, suspender y/o cancelar el servicio, sin perjuicio de la obligación de remitir la información y/o denuncia ante las autoridades competentes, para la investigación respectiva.

f. El USUARIO se compromete a ser responsable de la veracidad y exactitud de la información y datos personales facilitados a ANDIRED en el momento de contratar los servicios prestados por ANDIRED. ANDIRED no será responsable en el supuesto de falsedad en la información y datos personales proveídos por el USUARIO. En cualquier caso, el USUARIO declara expresamente ser mayor de 18 años.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria No. 1581 de 2012, Decreto 886 de 2014 y demás normas reglamentarias sobre Protección de Datos Personales, los datos de carácter personal que proporcione EL USUARIO a ANDIRED, serán almacenados y tratados con la finalidad de poder prestar, ofrecer y dar trámite a los productos y servicios solicitados, así como para enviarle comunicaciones comerciales en papel y por medios electrónicos relativas a los productos y servicios ofertados por ANDIRED y por terceros con los que ANDIRED llegue a acuerdos. El hecho de rellenar los formularios presentados por ANDIRED para la prestación de cualquiera de los servicios ofertados, por parte del USUARIO, implica que reconoce que la información y los datos personales que indica son exactos y ciertos del USUARIO.

EL USUARIO podrá acceder a sus datos, rectificarlos, cancelarlos y oponerse a su tratamiento, en los términos y en las condiciones previstas en las normas, empleando los medios dispuestos para ello, por escrito al correo electrónico andired@andired.com o en las oficinas físicas ubicadas en Carrera 45ª No. 93 47, o a través de la página web www.andired.com. Las consultas serán atendidas en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud.

7. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN Y TIPOS DE SERVICIO- ANDIRED brindará el servicio a internet en modalidad prepago, para lo cual el USUARIO deberá realizar las recargas anticipadas que estime para la utilización del servicio. Esta modalidad de contratación, opciones de acceso a la red, capacidad de navegación, sistemas de autenticación de usuario, servicios ofrecido, lapso de servicio confrontado con el valor a pagar, tipo de servicio y usuarios y valores totales de los servicios, serán informados a través de la página de www.andired.com.

9. TARIFAS – Los precios de la prestación de servicios de acceso a Internet, serán los establecidos por ANDIRED, en su página web de acceso, de acuerdo con las condiciones allí establecidas y garantizando al USUARIO la seguridad del pago de su valor, a través de la plataforma y del medio de pago contratado y autorizado por ANDIRED.

10. PETICIONES- EL USUARIO podrá ejercer los derechos que las normas colombianas le otorgan para uso del servicio que por este documento se le ofrece y presta y podrá presentar cualquier queja, petición o recurso (PQR) por causa y en razón del mismo, a través de cualquier medio de atención de ANDIRED, oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días, en forma verbal o escrita, en los términos establecidos en la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y demás normas que reglamenten el derecho de petición y ANDIRED tendrá la obligación de atender en iguales términos que las normas contemplan.

EL USUARIO podrá presentar cualquier PQR ante la empresa, ANDIRED cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el USUARIO, para responder de fondo, salvo que se requiera de la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al USUARIO. En caso de no proceder de esta manera, podrá configurarse el silencio administrativo positivo. El recurso de reposición debe presentarse ante ANDIRED dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. El recurso de apelación solo puede interponerse en subsidio del de reposición ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Este derecho de presentar los recursos, deberá ser informado expresamente en la respuesta al PQR dada al USUARIO por parte de ANDIRED.

11 .INCORPORACIÓN.- A las condiciones aquí anotadas, se entienden incorporadas la Ley 1341 de 2009, Resolución 3066 de 2011, Ley 679 de 2001, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas sobre el particular.