

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



MEGANET

CLAUSULA 1. PARTES: Son partes del contrato MEDIA COMMERCE PARTNERS S.A.S en adelante (MEDIA COMMERCE) y el usuario cuyos datos son:

CONTRATO N°

NOMBRE DEL USUARIO:

DIRECCIÓN:

DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN NIT/CED:

E-MAIL:

DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:

TELÉFONO 1:

CIUDAD:

SI ES PERSONA JURIDICA FAVOR DILIGENCIAR LOS SIGUIENTES DATOS:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

NIT/CED:

DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA:

NIT/CED:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

TELÉFONO 2/CEL:

CLAUSULA 2: SERVICIOS Y PRECIO:

SERVICIO CONTRATADO		VALOR CARGO MENSUAL	VALOR DE INSTALACIÓN	VALOR TOTAL
ANCHO DE BANDA	NOMBRE DEL PLAN			
HASTA 2 MB				
HASTA 4 MB				
HASTA 5 MB				
HASTA 8 MB				
FIRMA VENDEDOR:			FECHA:	

OBSERVACIONES ADICIONALES:

CLAUSULA 3: OBJETO. El objeto de este contrato consiste en establecer las condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones y tecnologías de la información por parte de MEDIA COMMERCE, a un usuario, a cambio de un precio en dinero. Las cláusulas de este contrato son condiciones uniformes que han de regir la relación entre MEDIA COMMERCE, y el usuario.

Parágrafo 1: El objeto de este contrato también comprenderá aquellos servicios suplementarios a los servicios ofrecidos por MEDIA COMMERCE.

Parágrafo 2: En el caso de servicios especiales o planes regirán, además de las cláusulas contenidas en el presente contrato, las específicas de cada servicio en particular, contenidas en el anexo de condiciones especiales respectivo.

CLAUSULA 4: OBLIGACIONES DE MEDIA COMMERCE. Además de las obligaciones establecidas en la ley y sus reglamentos las partes se obligan en los siguientes términos. **MEDIA COMMERCE S.A.S** se obliga a:

1. Prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en las disposiciones legales y regulatorias vigentes. 2. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes y los equipos de su propiedad. 3. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato o del acordado por las partes o el plazo máximo que determine la regulación. 4. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles. 5. Medir el consumo utilizado los medios tecnológicos idóneos con los cuales se pueda determinar el consumo real del servicio de acuerdo con las disposiciones legales y regulatorias vigentes. 6. Facturar en los términos determinados en la regulación el consumo y aquellos conceptos que de acuerdo con la normatividad deban ser incluidos en la factura. 7. Enviar las facturas de cobro por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de MEDIA COMMERCE. La factura puede ser remitida utilizando cualquier medio alternativo propuesto por MEDIA COMMERCE, siempre que cuente con la aceptación expresa del usuario. 8. Expedir un duplicado de la factura a solicitud del usuario y brindar dicha información a través de la línea de atención gratuita. 9. Realizar los controles necesarios para verificar la información transmitida con ocasión de la prestación de los servicios contratados cuando esté prohibida por la ley, las buenas costumbres, el orden público o atente contra derechos a terceros. 10. Dar trámite dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presente el usuario, en relación con los servicios de internet en los términos del presente contrato. 11. Poner a disposición de los usuarios de manera permanente una línea gratuita de atención al usuario, para suministrar la información requerida por el usuario, relacionada con la prestación de los servicios, así como la atención de PQR. Dicha información obligará a MEDIA COMMERCE a responder en los términos de la información que suministre. 12. Reconocer la compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible y la falla se presente por causas imputables a MEDIA COMMERCE. 13. Informar a los usuarios de cualquier modificación que introduzca al contrato de prestación de servicios de comunicaciones. 15. Actualizar, modificar y corregir los datos personales a petición de los clientes. 14. Proveer los mecanismos básicos de seguridad para la protección de la red a través de sus plataformas. 16. En el

momento de la celebración del contrato y durante su ejecución MEDIA COMMERCE se compromete a suministrar información al usuario sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida externa para la prestación de los servicios.

CLAUSULA 5: OBLIGACIONES DEL CLIENTE. Por su parte, **EL CLIENTE** se obliga a: **a)** Pagar de manera total y oportuna los valores correspondientes a los servicios que le sean contratados. **b)** Suministrar información veraz y **c)** Mantener actualizados sus datos, en especial, la dirección de correspondencia. **d)** Atender y acatar las instrucciones de MEDIA COMMERCE para el uso de los servicios y de los equipos terminales. **e)** Cumplir el régimen jurídico de prestación de los servicios objeto del presente contrato. **f)** Responder por el contenido de la información transmitida con ocasión de la prestación de los servicios contratados cuando esté prohibida por la ley, las buenas costumbres, el orden público o atente contra derechos a terceros. **g)** **EL CLIENTE** declara que conoce los términos de la **Ley 679 de 2001** y el **Decreto 1524 de 2002** acerca de las prohibiciones pertinentes sobre material pornográfico de menores de edad, al tiempo que tiene conocimiento de las normas que gobiernan los derechos de autor y de propiedad intelectual de la información a la que puede acceder a través de Internet. **h)** En caso de que utilice los servicios de comunicaciones contratados para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor se generarán consecuencias legales de carácter contractual, civil, administrativo y penal. **i)** Efectuar por su cuenta la obra civil para la acometida e instalaciones internas de acuerdo con la capacidad y especificaciones técnicas exigidas por MEDIA COMMERCE para cada servicio o por las normas de calidad pertinentes para el diseño y construcción de las instalaciones internas, y efectuar su mantenimiento. **J)** Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por MEDIA COMMERCE para efectuar labores de mantenimiento, revisión y/o desconexión a las instalaciones internas. **k).** Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de MEDIA COMMERCE se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado. **l)** Dar aviso a MEDIA COMMERCE en caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago; el hecho de no recibir la factura no exonera del pago. **m)** Informar a MEDIA COMMERCE dentro de los quince (15) días siguientes cualquier cambio de uso o destinación del inmueble. Si es procedente MEDIA COMMERCE aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso. **n)** Efectuar el pago por conexión y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, y demás conceptos asociados al servicio. **o)** Informar los daños que se presenten en su instalación o cualquier irregularidad que observe en la prestación del servicio. **p)** Hacer uso adecuado de las redes, cuidar y proteger los equipos que MEDIA COMMERCE entrega en comodato para la prestación del servicio, los cuales son de propiedad de MEDIA COMMERCE. En caso de daño total que no provenga del deterioro natural, de hurto o extravío del (o los) equipo(s) el usuario que haya recibido equipos en comodato o arrendamiento deberá pagar a MEDIA COMMERCE el valor de reposición vigente a la fecha del presente contrato, o aquel que esté vigente al momento de hacer efectivo el cobro, de acuerdo al anexo del servicio correspondiente. **q)** Las demás contenidas en las disposiciones legales expedidas por las autoridades competentes.

Parágrafo 1: Señor usuario usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales son:

1. Relacionados con la Información- Información poco fiable, dispersión, pérdida de tiempo. - Información inapropiada (niños) peligrosa, inmoral. 2. Relacionados con la comunicación interpersonal- Bloqueo del correo, mensajes basura y ofensivos. - Pérdida de la intimidad, malas compañías, actos ilegales. 3. Relacionados con actividades económicas- Compras inducidas (publicidad, niños), - Estafas, robos, delitos contra la propiedad intelectual. 4. Relacionados con el funcionamiento de Internet- Acceso lento o imposible, virus, espionaje. 5. Relacionados con las adicciones- Buscar información, frecuentar entornos sociales, Compras compulsivas, juego compulsivo, ludopatía. Estos riesgos son minimizados con el buen manejo que el usuario le dé a sus códigos de seguridad y claves de acceso del(los) servicio(s) contratado(s), y un uso adecuado y responsable de(los) servicio(s). No es política de MEDIA COMMERCE solicitarles a sus usuarios información confidencial (usuarios, contraseñas a través de correos electrónicos o medios masivos. Por lo que recomienda a todos sus usuarios no divulgar sus claves de acceso y cambiar periódicamente sus contraseñas, a propósito de los riesgos señalados. Señor usuario si omite esta recomendación o por descuido revela sus datos, MEDIA COMMERCE se exonera de toda responsabilidad. Para mayor información usted puede acceder al portal web de MEDIA COMMERCE www.mediacommerce.net.co, y en el link de "seguridad" conocer los conceptos básicos de seguridad, las recomendaciones que debe tener en cuenta.

CLAUSULA 6: DERECHOS DEL CLIENTE. Son derechos del CLIENTE:

a) A recibir el servicio contratado de manera continua y sin interrupciones según las condiciones técnicas estipuladas en el anexo técnico que hace parte integrante del presente contrato. **b)** Obtener de Media Commerce la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **c)** Los demás derechos contenidos en las normas que establecen el régimen de protección de los usuarios, tales como la ley 1341 de 2009, la ley 1581 de 2012, la Resolución 3066 de 2011 y las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio. **d)** Consultar en línea, a través de la página web de MEDIA COMMERCE o la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso. **E)** Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos. "Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico". **F)** Ser avisado por parte de MEDIA COMMERCE con veinte (20) días calendario de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte. **G)** Recibir información comercial de lo que previamente haya autorizado y a retirar la autorización cuando lo desee. "Señor Usuario, sus datos personales podrán ser utilizados según haya sido su autorización tanto en la realización de campañas comerciales y de los servicios prestados por MEDIA COMMERCE, el Grupo Empresarial y sus aliados. La misma puede ser modificada o revocada por Usted cuando lo desee". Para la adecuada prestación de los servicios, objeto de este contrato, son necesarios los datos personales relacionados con este fin, de manera que es un deber contractual permanecer en las bases de datos por efecto de la relación contractual. En consecuencia, en caso que el Titular decida revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, se exceptuarán aquellos necesario para la prestación del servicio, conforme al artículo 9 del Decreto 1377 de 2013.

CLAUSULA 7: DERECHOS DE MEDIA COMMERCE.

1. Recibir el pago oportuno por Los servicios prestados.
2. Ajustar Los precios de acuerdo a las condiciones del Mercado.
3. Enviar información comercial que sera de interes del usuario.
4. Recibir un trato respetuoso por parte de Los usuarios.

CLAUSULA 8: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas o comerciales que, a juicio de MEDIA COMMERCE, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
3. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.
4. Decisión unilateral de MEDIA COMMERCE en los siguientes casos:
 - 4.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a dos (2) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas atribuidas a MEDIA COMMERCE.
 - 4.2. No pago oportuno de tres (3) facturas consecutivas
 - 4.3. Que se haya dado al servicio, por acción u omisión, un uso distinto al declarado o convenido con MEDIA COMMERCE. En especial, un uso relativo a conductas que impliquen violación directa o indirecta del régimen legal vigente en general, y en particular el aplicable a las comunicaciones en Colombia, la reventa o comercialización de los servicios sin autorización previa de MEDIA COMMERCE; el uso de las redes y servicios de MEDIA COMMERCE para la comisión de cualquiera de las conductas descritas en los artículos 269 A 269 H del Código Penal, y en general cualquier uso de la red o del servicio para la comisión de conductas ilegales o delictivas.
 - 4.4. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 4.5. Aportar o intentar aportar a MEDIA COMMERCE factura o cualquier otro documento alterado o falsificado total o parcialmente.
 - 4.6. Cuando se establezca que el pago de alguna factura del servicio se realizó a través de mecanismos fraudulentos y/o como resultado de conducta tipificada por la Ley Penal.
5. A solicitud del usuario en cualquier tiempo, con la simple manifestación de voluntad expresada a través de cualquier medio y entregada en cualquier punto de atención al usuario de MEDIA COMMERCE. Si la solicitud es radicada con una antelación a tres (3) días hábiles respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio. Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a tres (3) días hábiles respecto a la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse en el corte de facturación siguiente. En todo caso, MEDIA COMMERCE reconocerá el derecho del usuario a dar por terminado el contrato en cualquier tiempo.
6. Por decisión unilateral del usuario cuando se presente falla en la prestación del servicio en los términos previstos por la Resolución 3066 de 2011 expedida por la CRC o la que la modifique o reemplace.
7. Por mandato directo del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.
8. En los casos en que por razones técnicas se haga imposible la prestación o continuación del servicio por parte de MEDIA COMMERCE se dará aviso al usuario de las razones que impiden dicha prestación o continuidad en los términos señalados en las normas que regulan la materia.

Parágrafo 1. La decisión de dar por terminado el contrato será notificada al usuario indicándole la causa, los efectos que ello conlleva y los recursos que proceden contra dicha decisión, si a ello hubiere lugar.

Parágrafo 2. La terminación se efectuará, sin perjuicio de que MEDIA COMMERCE inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar.

Parágrafo 3. Cuando el contrato este sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación por parte del usuario podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

9. En Los casos en que el cliente se traslade durante la permanencia mínima, esta no se le cobrará si es factible técnicamente instalarle el servicio en la nueva dirección de traslado, caso contrario deberá asumir el costo de la permanencia.

CLAUSULA 9: SUSPENSIÓN DEL CONTRATO. La suspensión procederá en los siguientes eventos: 1. De Mutuo Acuerdo, **EL CLIENTE** podrá solicitar la suspensión de los servicios mediante notificación por escrito con una antelación de tres días hábiles a la fecha de corte de facturación, siempre que pague los costos que por este concepto se carguen al CLIENTE. Dicha suspensión será máxima por un periodo de dos (2) meses anuales, consecutivos o no y por lo cual se suspenderá la facturación y la vigencia del contrato. Solo aplica la suspensión cuando **EL CLIENTE** se encuentre a paz y salvo por concepto de la prestación de los servicios. El plazo durante el cual el servicio estuvo suspendido se adicionará al término inicialmente pactado por las partes. PARAGRAFO: En caso de que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho periodo se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el usuario, **MEDIA COMMERCE** no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, diferente a la tarifa por la reconexión del mismo, valor que será informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud. La reconexión deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el usuario; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del usuario. 2. **MEDIA COMMERCE** podrá suspender el contrato servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos tres (3) días de anticipación a la suspensión, si la misma va a ser mayor a treinta (30) minutos.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

CLAUSULA 10: TRASLADO DE SERVICIOS Para **MEDIA COMMERCE** Los traslados son una instalación nueva, la única salvedad es que al cliente no se le cobra la instalación y se le respeta el tiempo que lleve cursado de la permanencia mínima. En los casos en que el cliente se traslade para una dirección donde no exista disponibilidad técnica y aun no haya cumplido el periodo de permanencia mínima, se cobrará el valor que aplique según el tiempo que falte.

CLAUSULA 11: REPORTE A BANCO DE DATOS **MEDIA COMMERCE** podrá remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor, así como solicitar información sobre el comportamiento del usuario en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y el usuario haya otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del servicio. El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado al usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro de dicho término, el usuario procede al pago de las sumas debidas **MEDIA COMMERCE** deberá abstenerse de efectuar el reporte. En caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del usuario se produzca con posterioridad al reporte, **MEDIA COMMERCE** solicitará en un término máximo de dos (2) días hábiles, a la entidad administradora del banco de datos para que ésta indique que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por parte de las autoridades competentes en forma definitiva. El reporte a los bancos de datos podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el usuario, con señalamiento expreso de que la situación se encuentra en discusión por parte de su titular mientras esta situación sea resuelta en forma definitiva. Cuando el usuario haya sido reportado por mora en el pago, y haya eliminado la causa que dio origen al reporte, **MEDIA COMMERCE** debe actualizar dicha información ante la entidad administradora del banco de datos, a más tardar dentro del mes siguiente, contado a partir del momento en que cese la mora. De presentarse incumplimiento de las obligaciones de pago de los servicios por parte del usuario, como consecuencia de una situación de fuerza mayor causada por el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado de dicho titular, se dará cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2952 de 2010, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLAUSULA 12: USO DE DATOS PERSONALES Señor usuario, según su autorización, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para la realización de estrategias comerciales de **MEDIA COMMERCE**, así mismo serán conservados por nuestra parte con la debida diligencia. Como responsable de los Datos Personales se compromete a garantizar y respetar el derecho de hábeas data de sus titulares en los términos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes, para lo cual cuenta con la Política de Datos Personales que puede ser consultada en www.mediacommerce.net.co y puntos de atención. El Titular tiene derecho a autorizar el tratamiento de sus datos de manera previa, expresa e informada, así como acceder, actualizar, rectificar, revocar o solicitar la supresión y presentar reclamos. Para el ejercicio de sus derechos cuenta con los canales de atención dispuesto por **MEDIA COMMERCE**.

Parágrafo 1: Para la adecuada prestación de servicio, es necesario que **MEDIA COMMERCE** mantenga en sus bases de datos la información relacionada con la identificación de los clientes y aquellos datos que por su naturaleza se derivan de la ejecución, para la satisfacción de los deberes y derechos de las Partes, producto de la celebración y ejecución del contrato, que sean pertinentes por los efectos de la prestación de los servicios y cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido, dicha información será conservada y tratada por **MEDIA COMMERCE** para dichos propósitos y durante el tiempo necesario derivado de la relación contractual. En este orden de ideas, se constituye como un deber contractual mantener estos datos en la base de datos de **MEDIA COMMERCE** para estos propósitos y por efectos de este contrato. (Art. 9 Decreto 1377 de 2013).

Autorizo el uso de mis datos personales para los fines definidos en la política de protección a Datos de Media Commerce de acuerdo a la cláusula 11.

SI

NO

CLAUSULA 13: CESIÓN DEL CONTRATO. **EL CLIENTE** autoriza de manera expresa e irrevocable la cesión que de todas las relaciones derivadas del presente contrato que celebre **MEDIA COMMERCE S.A.S.**, con otros operadores de servicios de telecomunicaciones. Por su parte, **EL CLIENTE** no podrá ceder este contrato sin autorización previa y escrita de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** y previo el cumplimiento de Los requisitos establecidos en el artículo 35 de la Resolución 3066 de 2011 de la CRC; por lo tanto la compañía se reserva el derecho de efectuar un estudio del cesionario quien, de ser aceptado, deberá pagar la tarifa de registro de la cesión determinada para el efecto, y suscribir toda la documentación requerida. En todo caso, **EL CLIENTE** deberá estar a paz y salvo con **MEDIA COMMERCE S.A.S.** para poder realizar la cesión. Para que proceda la cesión del contrato se deberá cumplir las siguientes condiciones:

1. El cedente debe informar por escrito a **MEDIA COMMERCE** su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el presente contrato para tal efecto.

2. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **MEDIA COMMERCE** deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.

3. En caso de aceptación por parte de **MEDIA COMMERCE**, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento.

4. En caso de rechazo, **MEDIA COMMERCE** deberá informar al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas por las cuales **MEDIA COMMERCE** puede rechazar la solicitud de cesión son:

- Cuando el cesionario no cumple con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato.
- Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

CLAUSULA 14: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. **EL CLIENTE** tiene derecho a presentar verbalmente, electrónicamente o por escrito peticiones, quejas, reclamos y recursos, ante **MEDIA COMMERCE S.A.S** para lo cual no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario. El usuario tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes medios: En nuestras oficinas físicas de atención al cliente, en la página Web: www.mediacommerce.net.co y en nuestra línea gratuita de atención al usuario:

01-8000-112862. Las peticiones y quejas asociadas a la facturación se pueden presentar hasta en un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha del vencimiento del pago oportuno de la factura.

Parágrafo: La decisión de **MEDIA COMMERCE** debe contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su interposición.

CLAUSULA 15: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQR **MEDIA COMMERCE**, tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presente el usuario en el tiempo establecido por la regulación vigente. Las PQR serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y la regulación de la CRC. Si la PQR se presentara en forma verbal, basta con informar a **MEDIA COMMERCE** el nombre completo del usuario peticionario, el número de su documento de identidad y el motivo de la PQR. **MEDIA COMMERCE** podrá responder de la misma manera y deberá entregar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR. Si la PQR se presentara en forma escrita, deberá contener por lo menos, el nombre de **MEDIA COMMERCE** como empresa a la cual va dirigida, el nombre, identificación, número de contrato y dirección de notificación del usuario, así como los hechos en que se fundamenta la solicitud.

Parágrafo 1. Para el caso de la PQR verbal, **MEDIA COMMERCE** deberá entregar al usuario, por cualquier medio idóneo, constancia de presentación de la misma y un código único numérico asignado por ésta, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite. En el caso de PQR presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.

Parágrafo 2. La presentación de una PQR relacionada con la facturación del servicio, estará sujeta al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno; de lo contrario el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR.

Para responder las PQR, **MEDIA COMMERCE** cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su presentación. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesario y previa motivación y comunicación de esta situación al usuario. Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario, salvo que se demuestre que el usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Vencido el término antes indicado, **MEDIA COMMERCE** reconocerá de pleno derecho al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia. Lo anterior sin perjuicio de que el peticionario pueda exigir de inmediato los efectos del mismo.

CLAUSULA 16: PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LOS RECURSOS Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la ley 1341 de 2009 y la resolución 3066 de 2011, los recursos o manifestaciones de inconformidad ante la respuesta negativa de MEDIA COMMERCE, se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos que expresamente lo señale la ley.
2. Cualquier manifestación de inconformidad respecto a la decisión de MEDIA COMMERCE expresada por el usuario, será atendida y tramitada como recurso de reposición y debe presentarse ante MEDIA COMMERCE dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión.
3. El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al usuario, MEDIA COMMERCE lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio.
4. Si el usuario presenta ante MEDIA COMMERCE un recurso de reposición, éste debe informarle textualmente lo siguiente: "Señor usuario, usted tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo", teniendo en cuenta lo siguiente: 4.1. Si el recurso es formulado por escrito, MEDIA COMMERCE debe entregar dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluyan casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación. 4.2. Si el recurso es formulado de manera verbal o por cualquier medio tecnológico o electrónico, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, debe entregarse por el mismo medio y MEDIA COMMERCE almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

Parágrafo. Frente a la negativa del recurso de apelación puede interponerse el recurso de queja. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que hubiera negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

CLAUSULA 17: RESPONSABILIDAD Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, los cuales son: **1) MEDIA COMMERCE S.A. S** no será responsable por la pérdida o deterioro de la información que **EL CLIENTE** transmita, reciba o almacene **2) EL CLIENTE** será responsable por el uso de claves que le sean suministradas por **MEDIA COMMERCE S.A.S.** para el acceso a la red de ésta y a Internet. **3) EL CLIENTE** será el único responsable por el contenido de la información que almacene, reciba o transmita por la red o que mantenga en espacio de disco. **4) MEDIA COMMERCE S.A.S** no se responsabiliza de los daños y perjuicios producidos por causas no imputables o ajenas a ella, como los causados por **EL CLIENTE**, un tercero, o por fuerza mayor o caso fortuito.

CLAUSULA 18: FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora, o falta de cumplimiento causado por eventos de fuerza mayor o caso fortuito en Los términos de la ley civil colombiana, por lo tanto no responderá por fallas que afecten la disponibilidad de las fibras ópticas Se entienden como fuerza mayor o caso fortuito, entre otros, los siguientes eventos: desastres o fenómenos naturales, deslizamientos de tierra, inundaciones, explosiones volcánicas, movimientos sísmicos, terremotos, maremotos, tormentas eléctricas, vendavales, huracanes, tornados, incendios, explosiones, cierre de vías por orden de autoridad competente, accidentes de tránsito, sedición, rebelión, asonada, atentados terroristas. En todo caso, la parte que padezca el hecho en cuestión deberá comunicar a la otra parte en el menor tiempo posible, y será su deber realizar con la debida diligencia y en la medida de lo posible, todas las actividades necesarias para solucionar la afectación con el fin de que la ejecución de la orden continúe en la forma pactada.

CLAUSULA 19. FACTURACIÓN. La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas de comunicaciones, con las cuales MEDIA COMMERCE haya celebrado convenios para tal propósito. Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción debe seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios de comunicaciones. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se hubiera pagado oportunamente.

Parágrafo 1. MEDIA COMMERCE podrá ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato del servicio. Para el efecto, MEDIA COMMERCE podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por éstas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el usuario.

CLAUSULA 20. Período de facturación. El período de facturación será de un (1) mes. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

CLAUSULA 21. INTERÉS MORATORIO. MEDIA COMMERCE cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales no superarán los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

CLAUSULA 22. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA 23. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS. Las facturas firmadas por el representante legal de MEDIA COMMERCE prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente.

ANEXO 1

CONDICIONES TÉCNICAS INTERNET INALAMBRICO

1 Proceso de instalación.

Son las actividades que se deben desarrollar por parte de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** para poner en funcionamiento completamente un servicio. Comprende Cuatro (4) etapas:

- Pre viabilidad
- Viabilidad
- Instalación
- Entrega del servicio.

1.1 Pre viabilidad.

Este proceso se entiende como un estudio de manera exterior a **EL CLIENTE** sobre planos y/o mapas, cuyo resultado es un cálculo aproximado de la distancia y/o cobertura del radio base.

1.2 Viabilidad.

Una vez aprobada la cotización del servicio requerido por parte de **EL CLIENTE**, el personal de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** realiza una visita técnica a las instalaciones de **EL CLIENTE** con el fin de determinar la viabilidad técnica de la solución a contratar, incluyendo no sólo la disposición de los recursos técnicos (disponibilidad de puertos en red, capacidad de transmisión, cobertura, router, CPE's, entre otros) sino también verificación de obras de infraestructura requeridas para la implementación del acceso de cada uno de los puntos de la red de **EL CLIENTE**. En caso de requerirse una obra civil, **MEDIA COMMERCE S.A.S** enviará a **EL CLIENTE** la cotización respectiva. **EL CLIENTE** deberá confirmar la autorización para la ejecución de la obra o informar a **MEDIA COMMERCE S.A.S** si él realizará directamente la obracivil.

1.3 Instalación.

Una vez se encuentre lista la obra civil para la instalación del enlace inalámbrico, se iniciará el proceso de instalación del radio enlace y se procederá a realizar la instalación del router o CPE en el cliente, por parte de personal de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** A partir de este momento se realizarán remotamente pruebas que indicarán el estado del CPE Instalado y el medio. Luego de instalado el router o CPE, **EL CLIENTE** debe firmar el Acta de Materiales, la cual indica la instalación del (os) equipo(s) y entrega a satisfacción del radio enlace para la prestación del servicio.

1.4 Entrega del servicio.

Las pruebas de entrega del servicio, podrán ser realizadas remotamente ó físicamente por personal de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** y con apoyo del personal del cliente. Las pruebas deben garantizar servicio hasta puerto Ethernet del router ó CPE Instalado. Se realizarán pruebas del canal con el fin de comprobar que el ancho de banda entregado corresponde con el ancho de banda contratado. En caso de ser necesaria la presencia de personal de **MEDIA COMMERCE S.A.S.**, este por ningún motivo tocara los equipos de **EL CLIENTE**, pues su configuración es responsabilidad de este. La visita debe realizarse en compañía de **EL CLIENTE**.

Las pruebas se realizarán después de que el personal de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** confirme al cliente que se llevó a cabo proceso de configuración del enlace. Para entrega de servicio de enlaces de Internet se realizarán pruebas de navegación desde la red LAN del cliente hacia un servidor WEB cualquiera Finalizadas las pruebas respectivas y con la confirmación de aceptación por parte de un funcionario de **EL CLIENTE**, se procederá a la firma de la notificación de activación del servicio contratado, en la cual se indicará fecha de activación del servicio para inicio de facturación.

1.5 Definiciones de los ANS en MEDIA COMMERCE S.A.S.

Los ANS representan los niveles de servicio mínimos que **MEDIA COMMERCE S.A.S** garantiza a **EL CLIENTE** por los servicios que presta. Las métricas establecidas, son medidas dentro de la red y no requieren de ningún hardware especializado en el lado de **EL CLIENTE**.

Los acuerdos de niveles de servicio considerados son:

- Disponibilidad
- Tiempo de Atención a Fallas
- Latencia
- Pérdida de paquetes

1.6 Tiempo de atención a fallas y diagnóstico. Es el tiempo promedio tomado por MEDIA COMMERCE S.A.S para recibir y diagnosticar fallas en un servicio, una vez éste haya sufrido una indisponibilidad. Su métrica se da en horas y depende del tipo de falla.

No hacen parte del tiempo de afectación del servicio las situaciones en las cuales el personal de soporte y mantenimiento de **MEDIA COMMERCE S.A.S** no obtenga respuesta adecuada de **EL CLIENTE** a requerimientos de acceso a sus instalaciones o a los equipos de forma directa o remota ó condiciones de caso fortuito.

El tiempo de atención a fallas tiene condicionantes como la demora en desplazamientos por efectos de alteraciones de orden público.

Para establecer los indicadores correspondientes, se han definido 3 niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que debe dársele a la solución de la misma.

CLASIFICACIÓN DE LAS FALLAS	
Prioridad de la Falla	Tipo de Falla
1	Desconexión Total: Se entiende que la comunicación entre Los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente. (radio base y radio cliente)
2	Operación degradada: Servicio restringido; servicio por ruta alterna de inferior velocidad; lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o pérdidas excesiva de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente de manera continua y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo cortos.
3	Falla no grave: Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio.

Ancho de Banda Mínimo Garantizado:

2 MB	DOWN	700 kbps
	UPS	512 kbps
4 MB	DOWN	1400 kbps
	UPS	700 kbps
5 MB	DOWN	2800 kbps
	UPS	1024 kbps
8 MB	DOWN	3500 kbps
	UPS	2024 kbps

En señal de aceptación,

EI CLIENTE.

FIRMA:

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION NIT/CED:

NOMBRE:

Para la definición de los tiempos de atención a fallas se clasificaron las ciudades de la siguiente manera, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, presencia directa o indirecta de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** y facilidad en el acceso:

Ciudades Tipo 1: Son ciudades capitales principales tales como: Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Ibagué, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Neiva, Popayán.

Ciudades Tipo 2: Son ciudades capitales pequeñas e intermedias tales como: Sincelejo, Tunja, Cúcuta, Pasto, Armenia, Manizales Buenaventura, Zipaquirá, Facatativá, Madrid, Mosquera, Cota, Chía, Melgar, Paipa, Duitama, Buga, Cartago, Tuluá, Palmira.

Ciudades Tipo 3: Son ciudades capitales e intermedias de difícil acceso y zonas rurales tales como: Leticia, Mocoa, San Andrés.

1.7 Latencia – TD (Transfer Delay)

Es el tiempo que toma un paquete en viajar ida y vuelta a través de la red, desde un puerto de entrada hasta un puerto de salida. Para cada producto, como se observa más adelante, se definen los puntos de medición de este factor así como las condiciones para su medida.

1.8 Pérdida de paquetes.

Corresponde a la medición de la razón o porcentaje de paquetes descartados o perdidos, con referencia a Los transmitidos, entre 2 puntos de una red. (Radio base – radio cliente). En el evento en el cual Los descartes de paquetes sean causados por saturación de los enlaces debido al exceso de tráfico del cliente, problemas en aplicativos, violaciones de seguridad internas y/o externas, mal uso de los recursos por parte del cliente, inadecuada configuración de Los servidores y equipos que utilizan el servicio, degradación en las condiciones de instalación físicas del radio enlace, no constituyen incumplimiento por parte de **MEDIA COMMERCE S.A.S.**

1.9 Aseguramiento del Servicio.

MEDIA COMMERCE S.A.S. cuenta con el mejor equipo humano que ofrece la posibilidad de integrar servicios e implementar soluciones versátiles, para satisfacer las nuevas necesidades en telecomunicaciones de sus clientes.

1.9.1 Soporte.

Como parte de los servicios, **MEDIA COMMERCE S.A.S.** ofrece un Centro de Gestión, el cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año. Adicionalmente, se cuenta con un grupo técnico en las ciudades donde se ofrece el servicio, disponible para la solución de fallas que requieran desplazamiento a las instalaciones del cliente dentro de los horarios hábiles, en caso de presentarse fallas en los equipos instalados por **MEDIA COMMERCE S.A.S.**

1.9.2 Mantenimiento.

MEDIA COMMERCE S.A.S. Ofrece la prestación de los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de los enlaces de último kilómetro y todos los elementos suministrados por **MEDIA COMMERCE S.A.S.**

Mantenimiento Preventivo

Se ejecuta bajo la programación de las partes, para prevenir fallas o para introducir mejoras en la Red de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** Este tipo de mantenimiento deberá ser programado y avisado por **MEDIA COMMERCE S.A.S.** Este tipo de mantenimientos deben ser ejecutados en ventanas de mantenimiento programadas de común acuerdo entre las partes.

EL CLIENTE podrá manifestar su desacuerdo a más tardar al día siguiente antes del mediodía, después de llegada la notificación.

Mantenimiento Correctivo

Se procede a realizar este mantenimiento una vez se presenten fallas reportadas por el cliente o detectadas por **MEDIA COMMERCE S.A.S.**, esta actividad se ejecuta con el fin de dar solución a fallas registradas y restablecer operación normal del servicio. El mantenimiento se puede ejecutar sobre redes a equipos instalados por **MEDIA COMMERCE S.A.S.** para la prestación del servicio.

1.9.3 Procedimiento de Acceso al Centro de Gestión MEDIA COMMERCE S.A.S.

Para la comunicación con el Centro de Gestión de **MEDIA COMMERCE S.A.S.**, se tiene habilitada para los clientes inalámbricos, la línea gratuita: **018000 116242** O a través de Internet www.mediacommerce.net.co, y al correo electrónico sopORTE.pymes@mediacommerce.net.co

SERVICIO INTERNET

2. Acuerdos de Niveles de Servicio para Internet. Naturaleza Del Servicio De Internet,

Teniendo en cuenta que el servicio de Internet Fijo se presta a través de recursos de red compartidos aplican las siguientes limitaciones: **1.** El usuario entiende y acepta que el servicio de Internet contratado constituye un medio de conectividad basado en acceso compartido cuyo desempeño, además de las condiciones propias de la red y equipos a cargo de la Empresa, está determinado por factores ajenos a esta última como las condiciones de uso, la configuración de equipos internos, los contenidos y las aplicaciones a las que acceda **EL CLIENTE.** **2.** Que la velocidad del plan de Internet se encuentra sujeta a variaciones según el uso compartido y número de usuarios conectados.

2.1 Disponibilidad.

Disponibilidad ofrecida mensual **servicio Internet: 96.3 %**

El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que **EL CLIENTE** ha efectuado un "reporte" a través del Centro de Gestión de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** y se le ha asignado un número de seguimiento (número de servicio).

2.1.1 Parámetros de medición de Indisponibilidad.

Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si permite al usuario enviar y recibir mínimo 7 paquetes IP de 64 bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de **MEDIA COMMERCE S.A.S.** En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por **MEDIA COMMERCE S.A.S.** Las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo.

2.1.2 Descuentos por indisponibilidad del servicio.

Cuando por alguna razón no se cumple con la disponibilidad ofrecida, **MEDIA COMMERCE S.A.S.** compensará económicamente a **EL CLIENTE** mediante solicitud formal del mismo, con un porcentaje del cargo fijo mensual del servicio del doble del dinero, que resulte de dividir el valor promedio del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación por el número de horas de un periodo de facturación multiplicado por el número de horas que no estuvo disponible el servicio. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación a la decisión favorable frente a la queja presentada por el usuario, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = 2 (VPF \setminus NTHP) \times HND$$

Dónde:

VPF = Valor promedio de facturación del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación previos al periodo dentro del cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

HND = Número de horas no disponibles

NTHP = Número total de horas del periodo de facturación

No se entiende como indisponibilidad del servicio las interrupciones programadas del servicio, tales como: la salida de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas) cuya ejecución sea notificada a **EL CLIENTE** con al menos 3 días de anticipación. Las interrupciones programadas no se incluyen en el cálculo de la disponibilidad para descuentos por indisponibilidad. Tampoco se aplica cuando se vea obligada a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, también queda excluida de responsabilidad por suspensión del fluido eléctrico en las instalaciones de **EL CLIENTE**, hechos de vandalismos y razones de orden público.

2.2. Latencia de la Red – TD (Transfer Delay)

La latencia del servicio de Internet se medirá desde el enrutador de acceso del cliente hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de **MEDIA COMMERCE S.A.S.**

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por **MEDIA COMMERCE S.A.S.**, las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

Esta medición se considera válida en las siguientes condiciones:

- Tamaño de paquete de 64 bytes

Ocupación del canal de acceso <= 70%, basado en las estadísticas generadas por los sistemas de gestión de **MEDIA COMMERCE S.A.S.**

Esta medida se toma como un promedio mensual con intervalos de 5 minutos, para efectos de disponibilidad se establecen los siguientes valores:

- Hasta 240 ms se considera operación normal
- Periodos de 30 minutos continuos entre 240 ms y 500 ms se considera como operación degradada
- Periodos de 30 minutos continuos por encima de 500 ms se consideran desconexión total

ANEXO 02

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

Señor usuario, el presente contrato lo obliga a estar vinculado con **MEDIA COMMERCE S.A.S** durante un tiempo mínimo de doce (12) meses, además cuando venza el plazo indicado el presente contrato se renovará automáticamente por otro periodo igual y, finalmente, en caso de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el periodo de permanencia mínima

Señalado usted deberá pagar Los siguientes valores que resultare de la siguiente fórmula:

$$V_{tip} - V_{tie} + (V_{tmp} - V_{tme}) + (V_{tpos} - V_{tmeos}) = V_{bm}$$

12

$$V_{bm} \times M_f = V_{cp}$$

Entendiéndose:

Vtip: Valor tarifa instalación plena,
Vtie: Valor tarifa instalación entregada,
Vtmp: Valor tarifa mensual plena,
Vtme: Valor tarifa mensual entregada,
Vtpos: Valor tarifa plena de otros servicios,
Vtmeos: Valor tarifa mensual entregada de otros servicios,
Vbm: Valor beneficio mensual,
Mf: Meses faltantes para cumplir el plazo mínimo pactado y
Vcp: Valor cláusula de permanencia mínima.

Esta pena deberá ser pagada dentro de Los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se dé por terminado el contrato anticipadamente y sin existir una justa causa a su retiro. Una vez esta condición sea aceptada expresamente por usted, debe permanecer en el contrato por el tiempo acordado en la presente cláusula, y queda vinculado con **MEDIA COMMERCE S.A.S** de acuerdo con las condiciones del presente contrato.

En señal de aceptación,

EL CLIENTE.

FIRMA:

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION NIT/CED:

NOMBRE:

ANEXO 03

ACUERDO PARA LA EXPEDICION Y ACEPTACION DE FACTURAS ELECTRONICAS

De acuerdo con la ley 1231 de 2008 y el decreto 3327 de 2009, relacionado con la facturación electrónica, a partir de la fecha se suscribe el presente acuerdo donde el adquirente (cliente) permite a Media Commerce S.A.S. utilizar la facturación electrónica para la expedición, entrega, aceptación, conservación y exhibición de facturas.

1. INICIO Y TERMINACION DE OPERACIONES. Las partes acuerdan que la vigencia de éste inicia con la facturación siguiente a la fecha en que se firma este documento el cual tendrá una duración indefinida. Sin embargo, podrá darse por terminado por cualquiera de las partes, previo aviso dado por escrito a su contraparte con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

2. INTERVINIENTES EN EL PROCESO. Los intervinientes en el proceso se definen a continuación de acuerdo con el art. 1 del decreto 1929 del 29 de mayo de 2007, así:

• EL OBLIGADO A FACTURAR. Es la persona natural o jurídica que conforme a las normas tributarias tiene la obligación de facturar, y que tratándose de la factura electrónica, la expide, generándola y numerándola por medio de un sistema de facturación por computador en los términos del artículo 13 (3) del Decreto 1165 de 1996 o las normas que lo modifiquen, entregándola al adquirente y conservándola para su posterior exhibición, en los términos que se establecen en el decreto 3327. En este caso Media Commerce S.A.S.

• EL ADQUIRENTE. Es la persona natural o jurídica que como adquirente de bienes o servicios debe exigir factura o documento equivalente y, que tratándose de la factura electrónica, la acepta y conserva para su posterior exhibición, en los términos que se establecen en el decreto 3327. En este caso El Cliente.

3. OPERACIONES DE VENTA A LAS QUE APLICA. El modo de facturación electrónica aplica para los siguientes servicios: • Prestación de servicios - Venta de bienes y servicios.

4. PROCEDIMIENTOS DE EXPEDICIÓN, ENTREGA, ACEPTACIÓN, CONSERVACIÓN Y EXHIBICIÓN. Bajo la gravedad de juramento el obligado a facturar declarara para cada factura que se emite le aplicaran los presupuestos de aceptación tacita. Por lo cual el adquirente de la factura tendrá Diez (10) días calendario posterior a su recepción para reclamar en contra de su contenido si así lo considera necesario a través de las líneas de cuidado al cliente. Será responsabilidad del adquirente del servicio mantener actualizados sus datos de contacto para la correcta recepción de la facturación, cualquier cambio puede reportarse al correo electrónico solucion7@MEDIA.COMMERCE.net.co.

5. FORMATO ELECTRÓNICO DE CONSERVACIÓN. El formato electrónico de conservación de las facturas electrónicas, corresponde al formato original del contenido técnico de control de acuerdo con el anexo 001 de la resolución 14465 del 28 de noviembre de 2007. Podrá descargarse de la pagina web www.meganet.com.co, en el link de descargalafactura.com.

6. OBLIGACIONES. • El presente acuerdo debe ser conservado tanto por EL OBLIGADO A FACTURAR como por EL ADQUIRENTE y estar a disposición de la DIAN cuando lo requiera. • Tener disponibles y actualizados todos los registros en el domicilio social o asiento principal de Los negocios.

7. RESPONSABILIDADES. Es responsabilidad de EL ADQUIRENTE:

• De acuerdo con el artículo 8 de la resolución 14465 de 2007, Los adquirentes a quienes previo acuerdo se les haya expedido factura electrónica, que pretendan hacer valer costos y deducciones (de IVA descontable), deberán entregar a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, un consolidado mensual por obligado a facturar, el cual deberá presentarse por cada mes calendario con la información totalizada y de acuerdo con lo solicitado en este artículo.

El presente acuerdo se suscribe entre las partes el día _____ del mes de _____ del año _____

FIRMA:

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION NIT/CED:

NOMBRE:

HUELLA

CUMPLIMIENTO AL ESTATUTO PARA PREVENIR Y CONTRARRESTAR LA EXPLOTACIÓN Y LA PORNOGRAFÍA INFANTIL.

El CLIENTE se compromete expresamente a dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias sobre el adecuado uso de la red, y la prevención de acceso por parte de menores a páginas de contenido restringido, toda forma de explotación pornográfica, turismo sexual y demás formas de abuso de menores según lo previsto en la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios. Así mismo el CLIENTE se compromete a implementar todas las medidas de tipo técnico que considere necesarias para prevenir dichas conductas, así como informar a MEDIA COMMERCE sobre cualquier información o sospecha de mal uso de la red por parte de terceros dentro del sistema MEDIA COMMERCE. El CLIENTE se compromete a dar un uso adecuado al SERVICIO y destinarlo para el fin que ha sido contratado, absteniéndose en todo momento de realizar derivaciones no autorizadas, o usarlo para un fin comercial no autorizado. El incumplimiento de lo anterior será causal de terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones que MEDIA COMMERCE pueda iniciar por los perjuicios que se le causen.

En cumplimiento del artículo 7° del Decreto 1524 de 2002, "Por el cual reglamenta el artículo 5° de la Ley 679 de 2001" y con el objeto de prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo con el fin de propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad.

Se advierte que el incumplimiento de las siguientes prohibiciones y deberes acarreará para el incumplido las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002.

Prohibiciones. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. 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.
3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:

1. 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.
2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
4. 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.

Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil.

ANEXO 05

¿QUE ES INTERNET MEGANET?

