



www.ristelecomunicaciones.com

CONTRATO


N° 001

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Entre **RIS TELECOMUNICACIONES S.A.S RED INALÁMBRICA SATELITAL**, en adelante RIS y el **CLIENTE**, quien es la persona identificada al final de este documento y en el Acta de entrega del servicio, se ha celebrado un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** que se regirá por las siguientes cláusulas: **CLAUSULA PRIMERA: OBJETO.** RIS se obliga a prestar el servicio de Telecomunicaciones al **CLIENTE** que se regirá por las condiciones contenidas en este contrato, en los aspectos que le sean aplicables. **CLAUSULA SEGUNDA: VIGENCIA.** El presente contrato se inicia a partir de la fecha de su firma y **NO TENDRÁ CLAUSULA DE PERMANENCIA** por cada conexión realizada, el **CLIENTE** podrá solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio manifestando su intención de no continuar con el mismo mediante comunicación escrita a RIS. Cuando el **CLIENTE** manifieste su deseo de terminar con el contrato, RIS suspenderá el servicio al vencimiento del periodo de facturación en el que se encuentra. **PARÁGRAFO:** Si antes del vencimiento del termino inicialmente pactado y sin mediar justa causa, el **CLIENTE** decidiere unilateralmente solicitar la desinstalación del servicio para una de las conexiones, o diere lugar a que RIS termine el servicio anticipadamente, deberá cancelar a RIS, adicional a los valores adecuados hasta el momento de la cancelación del servicio, una multa correspondiente al cargo básico mensual vigente del servicio retirado. **CLAUSULA TERCERA: LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.** RIS. se compromete a ser su mejor esfuerzo para que el servicio de internet, cumpla con las condiciones de calidad que permita su utilización, No obstante RIS no garantiza la disponibilidad continua del servicio ni la absoluta nitidez de las llamadas, por cuanto a internet es un conglomerado de redes y servicios prestados por otros operadores; tampoco es responsable de los perjuicios que se causan con ocasión de las fallas y/o suspensiones de servicio que imposibiliten el uso efectivo de la red y de sus contenidos. EL **CLIENTE** conoce y acepta, así mismo que la calidad del servicio puede verse afectado por fenómenos tales como: interferencia, ruido, eco y retardos, entre otros. De forma similar, RIS no responderá por la solución de inconvenientes técnicos inherentes e infraestructura de terceros y/o del **CLIENTE**, ni los daños y perjuicios producidos por causas no imputables o ajenas al servicio, como los causados por el **CLIENTE**, un tercero o por fuerza mayor o caso fortuito. RIS solo responderá por los daños y perjuicios que ocasione por su dolo o culpa grave. Como consecuencia de lo anterior, EL **CLIENTE**, reconoce y acepta que no tendrá en contra de RIS ni contra algún(os) tercero(s) contratista(s) de RIS derecho ni acción alguna distinta de lo indicado en la presente clausura. RIS no responderá por el uso de terceros hagan del servicio manera fraudulenta, valiéndose de las fallas o insuficiencias en los sistemas de seguridad a cargo del **CLIENTE**; ni responderá por la calidad del servicio de internet cuando el **CLIENTE** no cumpla con los requerimientos técnicos mínimos exigidos, recomendaciones e instrucciones suministradas por el personal técnico de RIS para la utilización del servicio. En este sentido, RIS no se hace responsable de las adecuaciones físicas, modificaciones en la configuración de equipos, plataformas y/o políticas de seguridad propias de la infraestructura de red del **CLIENTE**, ni de las configuraciones necesarias para el adecuado funcionamiento del internet. **CLAUSULA CUARTA: DIGNIDAD INFANTIL.** EL **CLIENTE:** Declara que conoce en los términos de Ley 679 de 2001, artículos 7 y 8, Decreto 1524 de 2002 y compilado en el decreto 1078 de 2015, con el fin de establecer las medidas técnicas y administrativas destinadas a 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 a propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimientos de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. LEY 679 DE 2001 ARTÍCULO 7o. 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. ARTÍCULO 8o. 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. **CLAUSULA QUINTA: COBROS Y PAGO.** El **CLIENTE** debe tener en cuenta para los cobros cargados a su nombre: 1. El inicio del periodo de facturación será en el momento de instalación del servicio, cuando se diligencie el "Acta de Entrega del Servicio" suscritas por ambas partes. 2. Los pagos del servicio se efectuarán mensualmente, para lo cual RIS remitirá una cuenta de cobro por los siguientes conceptos discriminados según las tarifas vigentes aplicables para cada uno: 2.1.El cargo básico por el servicio que incluye consumo ilimitado. 2.2. Otros: multa por terminación anticipada del contrato, cobro por daños, pérdida o no devolución del equipo terminal, según lo estipulado en el siguiente contrato, cobro de soporte en sitio de quejas técnicas generadas por causas ajenas a RIS, reconexiones del servicio y traslados. 3. Cuando el servicio no sea prestado continuamente debido algún incidente y este supere las (24) horas el cobro realizado en la factura será proporcional al número de días del servicio prestado. 4. El periodo de facturación va del primero al último día de cada mes, sin embargo RIS podrá modificarlo dando aviso por escrito al **CLIENTE** con una antelación igual al periodo de facturación. RIS hace entrega de la cuenta de cobro mensual con una antelación de por lo menos (5) días hábiles a la fecha fijada para el pago, a la dirección del **CLIENTE** registrada en la base de datos de RIS o aquella que el **CLIENTE** informe con (5) días de anticipación a la expedición de la factura. 5. El **CLIENTE** deberá realizar los pagos dentro de los plazos estipulados en la cuenta de cobro sin embargo, la no recepción de la cuenta de cobro no la eximirá de los pagos a realizar en los plazos establecidos y estará en la obligación de solicitar a RIS la información sobre el monto adecuado y/o un duplicado de la factura y proceder a su pago antes del respectivo vencimiento. 6. El no pago de la cuenta de cobro dentro del plazo establecido en ella dará lugar a la suspensión del servicio sin previo aviso al **CLIENTE** después de los (5) días del vencimiento del plazo para el pago. El costo de la reconexión, de acuerdo a la tarifa vigente, será incluido en la cuenta de cobro siguiente al momento de la reconexión. Durante el periodo de suspensión del servicio al **CLIENTE** está obligado a continuar pagando la totalidad del servicio contratado, el no pago de la cuenta de cobro que dé lugar a la suspensión del servicio, exime a RIS de cualquier responsabilidad por los eventuales perjuicios que se ocasionen al **CLIENTE**. **CLAUSULA SEXTA. EQUIPOS.** Con respecto a la instalación, el uso y la ubicación de los equipos necesarios para la prestación del servicio, se tendrá en cuenta: 1. Los equipos materiales y elementos entregados por RIS al **CLIENTE**, a título de comodato durante el tiempo de vigencia del contrato serán usados por el **CLIENTE** únicamente para la prestación del servicio y bajo ninguna circunstancia se podrán destinar para usos diferentes. Así mismo, las actividades de configuración y mantenimiento preventivo o correctivo sobre estos equipos serán llevados a cabo únicamente por persona autorizado por RIS, quien se reserva el derecho de efectuar los cambios que considere convenientes y necesarios. 2. Estos equipos y materiales necesarios para la prestación del servicio, serán entregados por RIS al **CLIENTE** mediante el "Acta de Entrega del Servicio" suscritas por ambas partes, en la cual se describirán plenamente. Con el cambio de cualquier equipo se suscribirá un nuevo documento de entrega. 3. El **CLIENTE** no tiene ningún derecho de retención sobre los equipos entregados por RIS, por esta razón es su obligación permitir el retiro de todos los equipos y los elementos de sus inmuebles en forma inmediata a la terminación del presente contrato. Si el **CLIENTE** no permite el retiro de los equipos dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la terminación de este contrato, RIS causará un cargo mensual a nombre del **CLIENTE** del 50% del valor de la última mensualidad pagada por el **CLIENTE** por el servicio hasta la entrega efectiva de los equipos, cuando la imposibilidad del retiro de tales equipos y materiales sea responsabilidad del **CLIENTE**. 4. Desde el momento de instalación el **CLIENTE** se responsabiliza por uso adecuado de los equipos según recomendaciones de RIS, su conservación y devolución a la finalización del presente contrato en el mismo estado de conservación y funcionamiento en que los recibió, salvo el deterioro propio de su uso adecuado. Si se presentaren fallas o daños en los equipos imputables al **CLIENTE** o en el evento de que sean hurtados, el **CLIENTE** deberá responder por el valor definido por RIS para reponerlos. **CLAUSULA SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL SERVICIO.** Para efectos de este contrato se consideran modificaciones del servicio: Solicitud o cancelación del servicio, solicitud de cambio de plan, solicitud o cancelación de servicios adicionales, solicitud de traslado del servicio. En todos los casos anteriores el **CLIENTE** deberá solicitar la modificación o autorización correspondiente previamente a RIS. RIS podrá en cualquier momento modificar las características técnicas del servicio contratado, con el fin optimizar la

OFICINA PRINCIPAL: CRA 3 N° 5-47 B/Belalcázar
Teléfono: 6697000 cel.3192360778
Línea gratuita: 018000423843

prestación del mismo, y si así lo acepta expresamente el CLIENTE. RIS informara al CLIENTE, a través del medio que considere más efectivo, las modificaciones que realice y procurara no perjudicar el desempeño general o la operación del servicio. Para los casos de traslados RIS solo los acepta cuando las condiciones técnicas permitan la prestación del servicio en el área a la que se solicita el traslado. En caso de ser posible el traslado, el CLIENTE deberá pagar a RIS la tarifa que tenga establecida para este servicio; de no ser posible, se dará por terminado el presente contrato y se procederá a la cancelación del servicio. **PARÁGRAFO:** Si se produjere la cancelación del servicio antes del vencimiento del término inicialmente pactado, se aplicarán las sanciones establecidas en el PARÁGRAFO de la CLAUSULA SEGUNDA del presente contrato. **CLAUSULA OCTAVA: OBLIGACIONES DE RIS:** 1. Prestar el servicio de internet. 2. Cumplir con las condiciones operativas, técnicas y financieras descritas en el Presente contrato. 3. Efectuar en la dirección proporcionada por el CLIENTE la instalación del equipo o equipos de usuario necesarios para la prestación del servicio. 4. Atender los reportes de falla del servicio reportados por el CLIENTE y dar informe sobre el resultado del análisis de la misma. 5. Corregir las fallas detectadas en el servicio que sean su responsabilidad, e informar al CLIENTE la causa de tales fallas. 6. Tramitar y responder oportunamente las quejas, peticiones, reclamos y recursos prestados por el CLIENTE. 7. No acceder a la información que el CLIENTE transmita o reciba por medio de la red, salvo requerimiento de autoridad competente. **CLAUSULA NOVENA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** 1. Dado que RIS entrega un punto de conexión, en las Instalaciones del CLIENTE, el CLIENTE será responsable de la configuración de su red interna. 2. en caso de fallas en el servicio el CLIENTE verificara en primer término que sus propios elementos, equipos, sistemas o condiciones eléctricas se encuentren en buen estado y funcionamiento, pues esto no hace parte del servicio prestado por RIS 3. Acatar y respetar las políticas de utilización y seguridad impartidas por RIS y los manuales de condiciones óptimas para el funcionamiento de los equipos entregados por el servicio. 4. Pagar los valores a su cargo en los términos y condiciones dispuestas en el presente contrato. 5. Dar un buen uso, conservar y restituir la terminación del presente contrato, los equipos y bienes entregados por RIS para la prestación del servicio, y que se encuentran relacionados en el "Acta de Entrega del Servicio", en el estado en que fueron entregados salvo el deterioro propio de su uso adecuado. 6. Abstenerse de alterar las instalaciones realizadas por el personal técnico de RIS. 7. Aceptar las recomendaciones y dispositivos técnicas que le imparta RIS. 8. Reportar a RIS las fallas relativas a la prestación del servicio contratado. 9. Recibir la instalación del servicio y suscribir el "Acta de Entrega del Servicio" personalmente o por medio de la persona que autorice para el efecto. 10. No utilizar el servicio de internet para fines no autorizados o ilegales, ni hacer uso del servicio de internet para la prestación de servicios de telecomunicaciones: a terceros. O para la comercialización del servicio y demás actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por RIS. 11. Permitir el acceso a sus instalaciones del personal autorizado por RIS para el desarrollo de las labores de exploración técnica de sus instalaciones, desinstalación Y soporte en sitio de quejas técnicas, asociadas a la prestación de servicios. 12. Autorizar a RIS, a la terminación del contrato cualquiera haya sido la causa a retirar de sus instalaciones los equipos, materiales y elementos entregados en comodato para la prestación del servicio. 13. Obtener, cuando sea necesario, el permiso de la copropiedad y/o del dueño del inmueble para efectuar las instalaciones necesarias para la prestación del servicio. 14. Mantener actualizada su información de contacto a la cual RIS remitirá todas las comunicaciones correspondientes. 15. Las demás señaladas en las clausuras del presente contrato. **PARÁGRAFO:** El incumplimiento por parte del CLIENTE de las obligaciones establecidas en esta clausura, hará el CLIENTE responsable por los perjuicios causados a RIS y de las sanciones a que haya lugar, y constituirá casual para terminar el contrato y la prestación del servicio por parte de RIS. **CLAUSULA DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD:** La información compartida entre las partes durante la negociación y ejecución del presente contrato, será de carácter confidencial y solo podrá ser utilizada para efectos de ejecución y desarrollo del presente contrato. Las partes no podrán compartir esta información, salvo quedaba ser entregada a una autoridad competente, o cuando sea de conocimiento público, o por causas no imputables a la parte receptora de la información. La violación de esta clausura o el uso indebido de la información dará lugar a que se cause un derecho de reclamar indemnización por la parte perjudicada a la otra parte. La información se mantendrá confidencial por un periodo de tres (3) años a partir de la recepción de la misma. **CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA: PROPIEDAD INTELECTUAL:** El CLIENTE se abstendrá de usar o explorar los derechos de propiedad intelectual de RIS, inducida su marca. Logo, lemas, documentos y todos aquellos que tenga conocimiento por razón del contrato o por otra causa. **CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Los siguientes documentos hacen parte integral del contrato y en caso de contradicción prevalecerán en el siguiente orden: 1. El presente contrato 2. El Acta de Entrega del Servicio. 3. Los demás documentos suscritos por las partes que modifiquen o adicione el presente contrato. **CLAUSULA DÉCIMA TERCERA: TERMINACIÓN:** Además de lo previsto en otras clausuras, el presente contrato terminara por las siguientes causales: 1. Por la ocurrencia de causas de fuerza mayor o caso fortuito, que impidan en forma definitiva la prestación del servicio. 2. De común acuerdo entre las partes. 3. Unilateralmente, por cualquiera de las partes, cuando una de ellas incumpla cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato, siempre y cuando la parte incumplida no se allane a cumplir dentro del término que le conceda la parte cumplida. 4. Durante la prórroga de la vigencia del contrato, por decisión de cualquiera de las partes, comunicada a la otra con 30 días de antelación. 5. unilateralmente, por parte de RIS, cuando el CLIENTE haga uso del servicio de internet con violación de las disposiciones legales vigentes para ese tipo de servicios, preste servicios de telecomunicaciones a terceros, comercialice el servicio, o realice otras actividades o negocios que no sean expresamente autorizados por RIS. **CLAUSULA DÉCIMA CUARTA: RETIRO DEL SERVICIO:** Una vez termine el contrato por cualquier causa de las indicadas en este documento, RIS llevara a cabo el proceso de desconexión que se indicara oportunamente y procederá a recoger los equipos, materiales y elementos entregados al CLIENTE con previo aviso, el CLIENTE corporativo deberá, a través de ser Representante Legal, autorizar por escrito el retiro del servicio con un (1) mes de anticipación. Los CLIENTES residenciales, deberán solicitar el retiro a través de las líneas de atención al cliente de RIS con un (1) mes de anticipación. **CLAUSULA DÉCIMA QUINTA: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:** El CLIENTE podrá presentar verbalmente o por escrito, enviado por cualquier tipo técnico, las peticiones, quejas, reclamos y recursos a que haya lugar por la prestación del servicio o la facturación del mismo.

EL CLIENTE:		HUELLA DACTILAR
Firma: _____		
Nombre: _____		
Doc. Identidad _____		
Razón Social: _____	Fecha: _____	
NIT: _____	Dir. Insta: _____	
Teléfono: _____	Barrio: _____	
Plan Contratado: _____	Email: _____	