

Contrato No. _____.

Entre los suscritos a saber **IP TECHNOLOGIES S.A.S** sociedad comercial legalmente constituida e inscrita en la cámara de Comercio de Bogotá, identificada con NIT **900.245.045-8** y con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C, representada por **VICTOR JAVIER PALACIOS REALPE**, mayor de edad, vecino de la ciudad de Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía **No. 79.653.665** de Bogotá, por una parte, quien en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, y por la otra, _____, identificado con NIT _____ representada por _____ mayor de edad, vecino de la ciudad de Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía **No. _____** de _____, quien se denominará **EL USUARIO**, han convenido en celebrar el presente contrato de prestación de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones en adelante TICs, el cual se registrará por los términos establecidos en la oferta comercial previamente aceptada por este último, la respectiva orden de servicios y el anexo técnico que acompañan el presente contrato, las disposiciones legales que resulten aplicables, así como por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: En virtud del presente contrato **EL PROVEEDOR** se compromete a prestar a **EL USUARIO** los servicios de TICs según se indica en la Orden de Servicio que hace parte integral del presente contrato, así como en las condiciones previstas en el Anexo Técnico que lo acompaña. **PARÁGRAFO:** Las Partes entienden y aceptan que este Contrato involucra la prestación de servicios de TICs en los que las características del servicio, así como la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas, comerciales, y legales han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las Partes.

SEGUNDA. RESTRICCIONES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS: **EL USUARIO**, manifiesta que conoce que el Servicio que está contratando se

encuentra sujeto a condiciones de capacidad y cubrimiento y que puede dejar de prestarse por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, así como por fenómenos que afecten la adecuada prestación de los servicios contratados. Igualmente, se da por enterado que el servicio puede verse interrumpido por motivos de equipamiento o trabajos de reparación o similares, necesarios para su correcto funcionamiento, o resultar afectado por fallas en las redes de telecomunicaciones conectadas con la red de **EL PROVEEDOR** por causas generadas por **TERCEROS**.

TERCERA.- VIGENCIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO: La duración del presente contrato será la establecida en la respectiva Orden de Servicio, y empezará a regir a partir de la suscripción del Acta de Entrega por las partes o desde la notificación de entrega formal del servicio al **USUARIO**. Los servicios se renovarán automáticamente en los mismos términos y condiciones pactados por el mismo periodo, salvo que se establezca de otra manera en los documentos anexos al presente contrato. **PARAGRAFO:** **EL USUARIO** deberá manifestar por escrito, su voluntad de no renovar el contrato, con treinta (30) días calendario de anterioridad a la fecha en que finaliza la vigencia del presente contrato a través de comunicación escrita dirigida al correo electrónico soporte@ip.net.co

CUARTA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO: Para todos los efectos, el valor será la suma indicada en las correspondientes Órdenes de Servicio. A dicha suma se le agregará el IVA en el porcentaje establecido por el Gobierno Nacional, según sea el caso. Dichos valores se incorporarán en la factura que para el efecto expida y radique **EL PROVEEDOR**. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la factura.

QUINTA.- MORA DEL USUARIO: El incumplimiento en el pago oportuno de las facturas por parte de **EL USUARIO**, dará lugar al cobro de intereses

moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la ley, al igual que de los costos por el cobro pre-jurídico y jurídico de tales obligaciones, para lo cual se enviará la respectiva comunicación notificando esta novedad. **EL USUARIO** se constituirá en mora al momento de vencerse el plazo para pagar cada factura sin necesidad de requerimiento judicial previo. Los intereses de mora serán liquidados y cobrados en la siguiente factura. **PARÁGRAFO:** El servicio se suspenderá y/o retirará por mora en el pago de un (1) mes de servicio. **EL PROVEEDOR** advertirá por escrito a **EL USUARIO** sobre los posibles cobros a que haya lugar. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causal que originó la suspensión, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

SEXTA.- REGLAS APLICABLES A LA TECNOLOGÍA Y EQUIPOS TERMINALES VINCULADOS AL SERVICIO: Los equipos que entregue **EL PROVEEDOR** en la (s) sede (s) de **EL USUARIO**, lo cual quedará consignado en la correspondiente acta que para el efecto suscriban las partes, así como tecnología y cualquier instructivo o manual de operación de estos son de propiedad exclusiva de **EL PROVEEDOR** y se entregan a **EL USUARIO** a título de comodato. Una vez recibidos a satisfacción por parte de **EL USUARIO**, este asume las obligaciones que corresponden a los comodatarios según la Ley. Llegada la finalización de la prestación del servicio, los equipos deberán ser restituidos en el estado que fueron entregados salvo el deterioro normal por su uso a **EL PROVEEDOR** en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario a partir de la finalización de la prestación del servicio. Si transcurrido dicho plazo **EL USUARIO** no cumple con la obligación de entregar los equipos o si los llegara a entregar no operativos, **EL PROVEEDOR** estará facultado para incluir en la siguiente factura o en una factura independiente el valor de estos. El equipo que se restituya deberá ser el suministrado por **EL PROVEEDOR**, en caso contrario se generará el

cobro de éste a **EL USUARIO**. El mantenimiento de los equipos instalados por **EL PROVEEDOR** correrá por cuenta de éste y no podrán ser manipulados por personas diferentes a los técnicos autorizados para el efecto.

SEPTIMA.- RESPONSABILIDAD: EL USUARIO asume la responsabilidad total por el uso del servicio contratado, el (los) Equipo (s) y por el acceso a estos, a su propio riesgo, declarando exento de toda responsabilidad a **EL PROVEEDOR** por el contenido accesible o por acciones tomadas a través de los sistemas o mediante su uso, incluyendo contenidos de internet.

OCTAVA.- DERECHOS DEL USUARIO: EL USUARIO tiene derecho a: 1. Recibir los servicios contratados en la forma establecida en este documento y su respectivo anexo técnico. 2. Tener acceso de manera clara, transparente y precisa a la información que necesite en relación con el Ofrecimiento o prestación de los servicios. 3. Conocer previamente los precios que se aplicarán al servicio contratado de que se hará uso y que no se le cobren tarifas que no le hayan sido previamente informadas o que haya aceptado. 4. Al manejo confidencial de sus datos, los cuales sólo podrán ser intercambiados con otros proveedores, para efectos de la prevención y control de fraudes y el cumplimiento de obligaciones regulatorias. 5. Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios. 6. El restablecimiento del servicio en los casos de suspensión o falla de este. 7. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido. 8. Recibir el servicio con disponibilidad mínima del 99,5%. 9. Recibir reportes mensuales. 10. Los demás derechos previstos en el presente contrato.

NOVENA.- DERECHOS DE EL PROVEEDOR: Son derechos de **EL PROVEEDOR:** 1. Recibir el pago oportuno de los servicios prestados a **EL USUARIO**, conforme las condiciones establecidas en el

presente contrato y la(s) respectiva(s) Orden(es) de Servicio(s). 2. Interrumpir en forma programada la prestación del servicio, en los términos del Anexo Técnico. 3. A suspender y a terminar el contrato de prestación de servicios de TICs, por incumplimiento de EL USUARIO a los términos del presente contrato, la(s) Orden(es) de Servicio(s). 4. Los demás derechos previstos en el presente contrato.

DÉCIMA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO: 1. Cumplir cabalmente con sus compromisos contractuales. 2. Realizar el pago en forma oportuna las facturas de cobro del servicio contratado. 3. Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de TICs, de conformidad con lo pactado en el presente contrato y sus anexos. 4. Utilizar el servicio en forma adecuada, de conformidad con la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres. 5. **EL USUARIO** al finalizar este contrato o en cualquier tiempo, permitirá el retiro de los equipos y elementos que le hayan sido entregados en comodato y devolverá cualquier información técnica de soporte que tenga en su poder. 6. **EL USUARIO** no podrá sin autorización previa y por escrito de **EL PROVEEDOR**, trasladar los equipos, ni realizar modificaciones al servicio instalado y/o entregado, establecer derivaciones o utilizar cualquier otro mecanismo que permita extender el servicio TIC a otros computadores, puntos, lugares diferentes a los relacionados por el alcance de este contrato, su(s) orden(es) de servicio(s) y Anexos. 7. En caso de pérdida, hurto o deterioro no imputable al uso natural de los bienes y equipos entregados con ocasión del presente contrato, **EL USUARIO** responderá y pagará en forma inmediata su valor más el IVA correspondiente, conforme a los precios vigentes a la fecha en que se haga efectivo el cobro. 8. **EL USUARIO** mantendrá informado a **EL PROVEEDOR**, sobre deficiencias, interrupciones o la desconexión del servicio, a través de los canales de comunicación establecidos en el correspondiente Anexo Técnico. 9. Abstenerse de utilizar el servicio contratado con

finos o efectos ilícitos, prohibidos en el contrato, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el servicio o impedir la normal utilización o disfrute de este por parte de los demás usuarios. 10. Atender las instrucciones que sean impartidas por **EL PROVEEDOR** para el uso correcto del servicio. 11. Facilitar el acceso a la sede de **EL USUARIO** cuando se requiera, del personal debidamente autorizado por **EL PROVEEDOR** para la instalación y operación del servicio. 12. Firmar las Ordenes de Servicio que se generen con ocasión de la suscripción del presente contrato. **PARÁGRAFO:** El incumplimiento de **EL USUARIO** de cualquiera de las obligaciones aquí estipuladas y/o de los términos y condiciones de los anexos que hacen parte integral de este documento, dará lugar a la terminación inmediata del contrato, sin perjuicio de las demás sanciones legales a que haya lugar.

DÉCIMA PRIMERA.- MEDIDAS DESTINADAS A PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A CUALQUIER MODALIDAD DE INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA, Y A IMPEDIR EL APROVECHAMIENTO DE REDES GLOBALES DE INFORMACIÓN CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL U OFRECIMIENTO DE SERVICIOS COMERCIALES QUE IMPLIQUEN ABUSO SEXUAL CON MENORES DE EDAD: En cumplimiento a lo establecido en la Ley 679 de 2001 modificada por la Ley 1336 de 2009 y el Decreto 1524 de 2002, respecto a documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, se advierte a **EL USUARIO** que el incumplimiento de las normas antes citadas, acarreará sanciones administrativas y penales en contra de este, o en el evento que incurra en las siguientes **PROHIBICIONES:** 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 exista. 3) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. La presente cláusula aplicará para los servicios de Internet.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL USUARIO dará cumplimiento a lo señalado en el Art. 5 del Decreto 1524 de 2002 que impone los siguientes **DEBERES** de: 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 los demás de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Esta cláusula será aplicable únicamente en el evento que se preste servicios de internet y/o conectividad.

DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR: 1. Cumplir oportunamente con el objeto del presente contrato en los términos y condiciones funcionales, técnicas y económicas establecidas en el negocio jurídico. 2. Suministrar de manera clara, transparente y precisa la información que se requiera en relación con la prestación de los servicios. 3. Iniciar la prestación del servicio cuando se suscriba el Acta de Entrega o se haga la notificación de la entrega del servicio. 4. Entregar las facturas de cobro en forma periódica y detallada, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección registrada en la correspondiente Orden(es) de Servicio. 5. Asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de servicios de seguridad de la información, requeridos para garantizar la

inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados. No obstante, lo anterior, **EL PROVEEDOR** no asume responsabilidad alguna en la identificación del tipo de información que cursa en las redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de TICs por parte de los usuarios. 6. Garantizar que la información que se reporte de los usuarios a las entidades que manejen y/o administren bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. 7. Recibir, atender, tramitar y responder de manera oportuna, cualquier petición, queja o recurso que presente **EL USUARIO** respecto de la prestación del servicio contratado o la facturación por el servicio de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico. 8. Garantizar la disponibilidad mínima 99,5% del servicio.

DECIMA TERCERA.- TRASLADO DEL SERVICIO: El domicilio de la prestación del servicio contratado, será en el domicilio que se especifique en las correspondientes Órdenes de Servicios. Dicho domicilio sólo podrá ser modificado con la aceptación expresa de **EL PROVEEDOR**, previa disponibilidad técnica. De no ser así **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho a terminar unilateralmente este contrato y no estará obligado a proveer el servicio en el nuevo domicilio ni a hacer ningún tipo de devolución o reembolso por ningún concepto; Si el cambio de domicilio se produce con autorización de **EL PROVEEDOR**, **EL USUARIO** cancelará los costos de traslado del servicio.

DÉCIMA CUARTA.- CESIÓN: El presente contrato no podrá ser cedido o transferido sin que medie autorización escrita de **EL PROVEEDOR**. La cesión del contrato por parte de **EL USUARIO**, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por **EL PROVEEDOR**, NO libera al cedente de cualquier responsabilidad con **EL PROVEEDOR** por causa del cesionario. Para el

efecto, el cedente debe informar por escrito a **EL PROVEEDOR** su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación; y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **EL PROVEEDOR** deberá manifestar por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.

DÉCIMA QUINTA.- INDEMNIDAD: EL USUARIO mantendrá indemne a **EL PROVEEDOR** de cualquier reclamo, demanda, acción legal y de cualquier costo efectuados o prestados en contra de este, con ocasión del servicio que se prestará con la suscripción del presente contrato y únicamente respecto de daños imputables a **EL USUARIO**.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: La prestación del servicio podrá ser suspendida en los siguientes eventos: 1. Por rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo, caso en el cual **EL PROVEEDOR**, procederá a restablecer el servicio de acuerdo con los tiempos de atención a fallas establecidos en el Anexo Técnico. 2. Por mora de **EL USUARIO** en el pago de 1 (una) factura de servicio. **PARÁGRAFO:** Las causales de suspensión del servicio, no aplican para el cálculo de indisponibilidad del servicio.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO: La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, constituye causal de incumplimiento de este, tanto para **EL USUARIO** como para **EL PROVEEDOR**, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de presentarse incumplimiento de cualquiera de las partes, la otra podrá hacer uso de las acciones legales establecidas para el efecto.

DÉCIMA OCTAVA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA: **EL PROVEEDOR** podrá dar por terminado el presente contrato en los siguientes eventos: 1. Incumplimiento por parte de **EL USUARIO** en el pago de las obligaciones contraídas bajo el presente contrato; 2. Cuando **EL USUARIO**

utilice el servicio, para conocer, apropiarse o vulnerar la información o sistemas de cualquier persona o para cometer cualquier acto indebido, ilícito, ilegal o que configure un hecho punible; al vencimiento del plazo contractual. 3. Por traslado de los equipos a otro domicilio, sin autorización previa y expresa de **EL PROVEEDOR**. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de terminación anticipada del contrato por justa causa por parte de **EL PROVEEDOR**, **EL USUARIO** deberá pagar el valor correspondiente a los meses restantes para completar el término inicial de prestación de **EL SERVICIO**. Para efectos de dicha liquidación, los períodos pendientes se contabilizarán por meses completos. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL USUARIO** podrá dar por terminado el presente contrato por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones contraídas por **EL PROVEEDOR** en este negocio jurídico, además de las causales establecidas en el Anexo Técnico correspondiente. **EL USUARIO** deberá comunicar por escrito su intención de dar por terminado el contrato, exponiendo las razones que la fundamentan. La terminación será procedente siempre que exista una justificación debidamente sustentada que permita acreditar las fallas en la prestación del servicio contratado. En tal caso, no habrá lugar al pago de indemnizaciones, compensaciones o penalidades a favor de **EL PROVEEDOR** con ocasión de dicha terminación.

DÉCIMA NOVENA.- TERMINACION ANTICIPADA: Se entenderá por terminación anticipada aquella que se solicite antes del vencimiento del término inicial del contrato o sin la antelación requerida para evitar su renovación. **EL USUARIO**, directamente o por medio de una persona debidamente autorizada, podrá solicitar la terminación anticipada de **EL SERVICIO** en cualquier momento, mediante comunicación escrita en la que manifieste expresamente su voluntad de darlo por terminado. En tal caso, **EL USUARIO** deberá pagar a **EL PROVEEDOR** el valor correspondiente a los meses que resten para completar el término inicial de prestación de **EL**

SERVICIO, los cuales se contabilizarán por meses completos. Dicho valor será incluido en su totalidad en la factura inmediatamente siguiente a la presentación de la solicitud de terminación y no podrá ser diferido ni fraccionado en más de un pago.

VIGÉSIMA.- EFECTOS Y OBLIGACIONES POSTERIORES A LA TERMINACIÓN: 1. **EL USUARIO** pagará de inmediato cualquier suma que deba a **EL PROVEEDOR** y procederá a devolver los equipos, elementos y cualquier tipo de información relacionada con el servicio contratado que se halle en su poder. 2. **EL PROVEEDOR** procederá a cancelar la prestación del servicio. **PARÁGRAFO:** Si transcurridos cinco (5) días de retirado el Servicio, **EL USUARIO** no regresa los equipos, elementos instructivos o manuales de operación, **EL PROVEEDOR** procederá de inmediato a instaurar las respectivas acciones con el fin de obtener la devolución de los equipos y/o resarcimiento de perjuicios por la no devolución o devolución defectuosa, salvo el uso y deterioro natural por el paso del tiempo.

VIGÉSIMA PRIMERA.- ADICIONES O MODIFICACIONES AL CONTRATO: Las adiciones o modificaciones a este contrato constarán por escrito. **EL PROVEEDOR** no podrá modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en el presente contrato, ni puede hacerlas retroactivas. Tampoco puede imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por **EL USUARIO** o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- LÍMITE GLOBAL DE RESPONSABILIDAD Y EXCLUSIONES. Las **PARTES** responden por el cumplimiento pleno de sus obligaciones. **EL PROVEEDOR** no será responsable por daño emergente y/o lucro cesante ni de fallas y/o deterioros que sufra **EL USUARIO** derivadas del presente contrato, como consecuencia de los siguientes casos: 1. Uso inadecuado del servicio o los equipos instalados para la prestación de este en caso de que aplique. 2. Utilización de

accesorios, consumibles, equipos y en general cualquier elemento no válido para la utilización del servicio o de los equipos instalados por **EL PROVEEDOR**. 3. Traslado, derivaciones o intervenciones en general a los equipos instalados para la prestación del servicio, realizados por persona diferente a delegados de **EL PROVEEDOR** y/o realizados sin autorización escrita de este último. 4. Fuerza mayor o caso fortuito. **PARÁGRAFO:** No obstante, lo aquí estipulado, **EL PROVEEDOR** deberá cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), los cuales forman parte integral del presente contrato y son de obligatorio cumplimiento.

VIGÉSIMA TERCERA.- DISPOSICIONES VARIAS: Todos los términos y las disposiciones de este contrato, que por su naturaleza deban subsistir a la terminación de este contrato, subsistirán. Los términos y los beneficios de este contrato no están previstos, no serán para el beneficio o exigibles por alguna persona o entidad que no sea parte de este contrato. Ninguna disposición contenida en este contrato se interpretará en el sentido de conferir por implicación, preclusiones o de otra forma licencia alguna o derecho según patente, nombre comercial, derecho de autor u otra propiedad intelectual de **EL PROVEEDOR**. **EL USUARIO** se abstendrá de usar o explotar de cualquier forma los derechos de Propiedad Intelectual (Propiedad Industrial y Derechos de Autor) de **EL PROVEEDOR**, incluidos sus signos distintivos (marcas, nombres comerciales, emblemas y expresiones de publicidad), patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del contrato o por cualquier otra causa. Las partes declaran que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas y, que el servicio contratado corresponde a un servicio corporativo o empresarial, por lo cual se excluye de manera

expresa la aplicación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los usuarios de **EL SERVICIO** de telecomunicaciones y de tecnologías contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 o sus posteriores modificaciones.

VIGÉSIMA CUARTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL Y DIRECCION DE NOTIFICACIONES: Para todos los efectos legales, se tiene como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. Para efectos de notificaciones, preavisos, requerimientos, peticiones, quejas, reclamos y demás comunicaciones que influyan o se relacionen con el presente contrato, se tendrán las indicadas por las partes contratantes en las correspondientes Órdenes de Servicios.

VIGÉSIMA QUINTA.- MÉRITO EJECUTIVO: Las partes expresamente acuerdan que el presente contrato y las correspondientes facturas de servicio constituyen título ejecutivo en los términos previstos en el Código General del Proceso; y **EL USUARIO** expresamente renuncia a ser constituido en mora.

VIGÉSIMA SEXTA.- DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: **EL USUARIO** tiene derecho de presentar peticiones, quejas y recursos ante **EL PROVEEDOR**, en forma verbal o escrita, a través de sus Centros de Atención al Cliente, oficinas virtuales, línea gratuita y mediante cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por **EL PROVEEDOR** conforme a la regulación vigente. Por su parte, **EL PROVEEDOR** tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten sus usuarios. La presentación y trámite de estas no requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice otra persona para que presente una PQR. Las PQR serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TÉRMINO PARA RESPONDER PQR: Para responder las peticiones, las quejas y los recursos **EL PROVEEDOR** contará con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario conforme lo establece el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009. Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte de **EL PROVEEDOR**, reconocerá de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que **EL PROVEEDOR** demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, **EL PROVEEDOR**, de oficio, materializará los efectos de este dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que **EL PROVEEDOR** incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR: Las PQR podrán presentarse en forma verbal o escrita: a) Cuando las PQR sean presentadas de manera verbal, bastará con que el usuario informe a **EL PROVEEDOR** el nombre completo del peticionario, y el motivo de su solicitud. **EL PROVEEDOR** podrá responder de la misma manera, debiendo entregar al peticionario una constancia de presentación de su petición; b) Cuando sean presentadas por escrito, deben contener por lo menos: 1) el nombre de la empresa a la que se dirige, 2) el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario y, 3) los hechos en que fundamenta su solicitud. Los medios de recepción de quejas están descritos en el Anexo Técnico de este contrato. En ningún caso procederán reclamaciones contra

facturas que tuvieran más de seis (6) meses de haber sido expedidas por **EL PROVEEDOR**.

FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DEL PROVEEDOR: La notificación de las decisiones tomadas por **EL PROVEEDOR** dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones de las peticiones, quejas o recursos deben ser tomadas por **EL PROVEEDOR** a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario: a) Las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQR presentadas a través de los Centros de Atención al Cliente. Podrán efectuarse en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente dispuestos por **EL PROVEEDOR**, sin perjuicio de la obligación que tiene **EL PROVEEDOR** de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por este al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a cualquiera de las oficinas mencionadas y se efectúe la debida notificación. b) En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal, **EL PROVEEDOR** dará respuesta por escrito, y efectuará la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en el Centro de Atención al Cliente más cercano a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto. c) En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome **EL PROVEEDOR** respecto de una PQR presentada por el usuario, se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de **EL PROVEEDOR**, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar I) Los derechos de los usuarios, II) La exigibilidad de las decisiones notificadas y III) Su prueba.

SEGUIMIENTO DE PQR: El usuario que haya presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de estas, mediante los puntos de atención al usuario establecidos para el efecto por parte de **EL PROVEEDOR**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Forman parte integral de este contrato: 1. El acta de inicio de entrega e instalación del servicio. 2. Las Órdenes de Servicios que se emitan con ocasión del presente contrato. 3. El (los) Anexo(s) Técnico(s). 4. La correspondencia que se crucen las partes. 5. Las demás actas que se suscriban con la ejecución del objeto del contrato. 6. La propuesta de servicios. 7. En general los documentos propios de la naturaleza del presente contrato y los que se vayan produciendo durante su ejecución, los cuales, en su momento, se anexarán a este contrato y formarán parte integral de él.

VIGÉSIMA OCTAVA.- AUTORIZACIÓN DE CONSULTA Y REPORTE DE DATOS DEL USUARIO A CENTRALES DE BANCOS: EL USUARIO da consentimiento expreso e irrevocable a **IP TECHNOLOGIES SAS** para: 1. Consultar en las centrales de riesgo la información para conocer su desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederle un crédito. 2. reportar a las centrales de riesgo datos tratados o sin tratar, así como datos sobre cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones por concepto de la ejecución del contrato o de cualquier otra obligación que haya adquirido con **EL PROVEEDOR**. 3. Suministrar a las centrales de información datos relativos a sus solicitudes de crédito, así como a otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socio económicas, que no haya entregado o no consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. 4. conservar y procesar en **EL PROVEEDOR**, en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgo, la

información indicada en los literales anteriores. 5. Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de mis obligaciones, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con **EL PROVEEDOR**, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa. 6. Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que estas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuera el caso. 7. Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos. 8. Consultar en las listas internacionales expedidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y las demás que tengan carácter vinculante para Colombia o en los registros o listados nacionales de personas señaladas de tener vínculos con los delitos de lavado de activos financiación del terrorismo o sus delitos fuente u otras emitidas por organismos judiciales y de control establecidas en el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad, por lo cual, en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo.

VIGÉSIMA NOVENA.- AUTORIZACION PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En cumplimiento de la normatividad prevista para la protección de datos personales vigente en el territorio nacional, Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las normas que la modifiquen o adicionen, **EL USUARIO** y su Representante han sido informados que: 1. **EL PROVEEDOR** actuará

como Responsable del Tratamiento de datos personales recolectados en virtud de la presente relación contractual de los cuales **EL USUARIO** y/o su Representante sean titulares. 2. Los datos personales de **EL USUARIO** y/o su Representante son recaudados para la suscripción del presente convenio y todas las actividades relacionadas con la ejecución de este. 3. Sobre la finalidad y el tratamiento al que será sometida la información suministrada por **EL USUARIO** y/o su Representante, la cual consiste en recolectar, almacenar, usar, verificar, circular, entregar, publicar, registrar, administrar, confirmar, verificar, referenciar, suprimir y actualizar la información de carácter personal suministrada o que recolecte **EL PROVEEDOR** en virtud y desarrollo de la relación contractual. 4. Es de carácter facultativo responder preguntas o suministrar información que verse sobre Datos Sensibles o sobre menores de edad y/o su Representantes tienen el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, y demás derechos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes. 5. Los canales o procedimientos dispuestos por **EL PROVEEDOR** para ejercer tales derechos y sus responsables, así como las finalidades generales y políticas para el tratamiento de la información por suministrada por **EL USUARIO** y/o su Representantes, están contenidas en el **MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** publicado en la página web www.ip.net.co sobre el cual **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho de modificar en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado oportunamente en la referida página web. 6. Cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales, puede ser solicitada en la Carrera 7 No 156-68 oficina 1806 edificio North Point en la ciudad de Bogotá D.C, o al teléfono (1) 7460160. 7. **EL PROVEEDOR** garantiza la confidencialidad de la información suministrada, salvo requerimiento de



CONTRATO MARCO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC's)

autoridad Judicial o Administrativa, o en el evento de requerirse para asumir su defensa en proceso judicial, extrajudicial o administrativo. En consecuencia, teniendo en cuenta lo anterior, EL **USUARIO** y su Representante autorizan de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a **EL PROVEEDOR** para tratar los datos personales recolectados de los cuales son titulares.

Las partes declaran que han revisado el presente contrato, que están de acuerdo con su tenor y en constancia se firman 2 ejemplares idénticos, en la ciudad de Bogotá D.C., a los ____ (____) días del mes de ____ de dos mil veintiséis (2.026).

EL USUARIO

FIRMA: _____

Nombre:

Cedula de ciudadanía:

REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA: _____

Nombre: **VICTOR JAVIER PALACIOS REALPE**

CC. 79.653.665

REPRESENTANTE LEGAL

IP TECHNOLOGIES SAS

EL PROVEEDOR