

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR RED WIFI	Código: CL-GAD-02
		Fecha: 22/07/2022
		Versión: 01
		Página: 1 de 7

RAVACOL MEDIOS SAS pone a disposición del usuario, los siguientes términos y condiciones generales de uso del servicio WiFi, los cuales podrán ser actualizados en cualquier momento, y en todo caso el USUARIO podrá consultarlos a través de la plataforma ofrecida. La finalidad del presente documento es regular la utilización del servicio y determinar las condiciones de acceso a los contenidos y servicios que se ponen a disposición del USUARIO.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de

reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que esta lo revise y decida de fondo.

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

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

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

Usuario: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones y para efectos de estas condiciones de uso es la persona que hace uso del acceso a internet a través del portal de acceso y el sitio que dispone la utilización del portal de acceso en sus instalaciones.

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

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

1 **SERVICIO.**- RAVACOL MEDIOS SAS facilitará al USUARIO un servicio de acceso inalámbrico (WiFi) a Internet.

2 **USO.**- El acceso al servicio se realizará a través de las validaciones a las que haya lugar o de un código de usuario y contraseña de acceso al servicio o de una cuenta vinculada al dispositivo con tecnología WiFi (cuando aplique). Dicho acceso se le proporcionará directamente por vinculación a través del contrato que el USUARIO suscriba con RAVACOL ya sea por un precio específico o en forma gratuita. La prestación del servicio de WiFi puede ser patrocinado por un tercero al USUARIO, caso en el cual aplicarán los términos y condiciones dispuestos por el tercero.

Para el acceso al servicio no se requiere modificar la configuración del acceso a internet del dispositivo del USUARIO, ni automática ni manualmente, y no es necesaria la instalación de ningún driver o software en el mismo. Cuando el USUARIO abandona la zona WiFi, el dispositivo queda intacto en su configuración original.

Los diferentes paquetes de servicios de venta al USUARIO que brindan acceso a la red WiFi, podrán ser diferenciados por cualquiera de los siguientes criterios: tiempo de navegación, velocidad de descarga y velocidad de subida, funcionalidades y servicios a los cuales se les permita acceso, tipos de dispositivos a conectar, dispositivos simultáneos, entre otros.

Una vez el USUARIO haya ingresado los datos en los formularios proporcionados por RAVACOL MEDIOS SAS para el acceso a internet; éstos se conservarán para la(s) siguiente(s) conexión(es) en caso que el servicio WiFi se desconecte.

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

4 **DURACIÓN**– Los términos y condiciones establecidos en el presente documento, estarán vigentes desde el inicio de la conexión hasta su desconexión con un mismo usuario y contraseña y aplicarán en todo caso cuando el USUARIO haya hecho uso en establecimientos que cuenten con el servicio a través de RAVACOL MEDIOS o durante el tiempo de contratación, si fuere ésta la forma de vinculación para su prestación y uso.

5 **RESPONSABILIDAD DE RAVACOL** .- A pesar de que RAVACOL realizará todos los esfuerzos técnicos y organizativos necesarios para la prestación del servicio, no garantiza que los servicios prestados vayan a funcionar con seguridad absoluta, constante, fiable y permanentemente, sin retrasos o interrupciones por lo que RAVACOL no será responsable de ningún daño o perjuicio ocasionado a ningún USUARIO o a terceros, ni por ganancias dejadas de obtener por ningún USUARIO y/o tercero, causados directa o indirectamente por la utilización y/o acceso y/o conexión a los Servicios prestados por RAVACOL y/o a páginas web a ellos enlazadas, ni por causa del funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños causados, totales y/o parciales, a todo hardware, software y/o programas informáticos pertenecientes al USUARIO y/o terceros, así como de la pérdida, alteración y/o daños, totales y/o parciales sobre información contenida en soportes magnéticos, discos, cintas, disquetes y otros pertenecientes al USUARIO y/o terceros, así como por la introducción de virus informáticos o de variaciones o alteraciones no deseadas sobre toda información, documentos, ficheros, bases de datos, hardware y/o software pertenecientes al USUARIO y/o terceros.

Cuando a causa de la ocurrencia de eventos tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o por cualquier otro hecho no sea posible prestar el servicio WiFi, en ningún caso el USUARIO podrá exigir a RAVACOL la prestación de dicho servicio o indemnización alguna.

RAVACOL no asume responsabilidad alguna frente al USUARIO respecto de los usos que éste haga del servicio, ni de los datos o informaciones transferidas desde Internet. La exoneración de responsabilidad de RAVACOL comprende cualquier responsabilidad derivada de: (i) pérdida de información cualquiera sea la causa (ii) la ausencia de disponibilidad y continuidad del funcionamiento del servicio de acceso de la red WiFi, (iii) la interrupción, suspensión o cancelación del acceso; (iv) la falta de veracidad, exactitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos del propio portal de acceso, o de cualquier sitio de Internet accedido desde él; (v) el acceso no autorizado y/o la alteración de los datos almacenados y transmitidos a través del portal o de los servicios que ofrece; (vi) la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de los derechos de la personalidad y de toda otra naturaleza de derechos con ocasión de la transmisión, difusión, puesta a disposición, recepción, acceso, obtención de contenidos, servicios y/o productos a través de la red WiFi. El USUARIO acepta y reconoce que hay riesgos potenciales a través de un servicio WiFi. En esa medida, debe tener precaución al transmitir datos tales como: número de tarjeta de crédito, contraseñas u otra información personal sensible a través de redes WiFi. RAVACOL no garantiza la privacidad y seguridad de sus datos y de las comunicaciones al utilizar este servicio.

6 **RESPONSABILIDADES DEL USUARIO** en el uso del servicio: El USUARIO se compromete a:

Pagar el precio pactado por los servicios prestados y acceder a recibir información comercial bajo los parámetros autorizados.

Conservar y custodiar los códigos para el uso del servicio. En caso de olvido o pérdida, deberá proceder a hacer la declaración de pérdida para el restablecimiento de los mismos, y RAVACOL, podrá requerir certificación para verificar su veracidad.

Acceder y utilizar los Servicios prestados por RAVACOL absteniéndose de realizar, por cualquier forma y medio, alguna clase de acto y/u omisión ilegal y/o que suponga cualquier clase de daño y/o perjuicio a RAVACOL, a terceros y/o al resto de usuarios, o que represente un daño y/o violación o intento de daño y/o violación al sistema o infraestructura de RAVACOL, así como de su sistema de seguridad.

El USUARIO se compromete a no utilizar, transmitir o difundir:

- Contenido o materiales obscenos.
- Pornografía infantil: El usuario declara que conoce lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y demás normas que las complementen o modifiquen, las cuales prohíben expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil y en esa medida los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: (i) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. (ii) Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. (iii) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Adicionalmente, y sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los administradores y usuarios de redes globales de información deberán: (i) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. (ii) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. (iii) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. (iv) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones mencionadas, acarreará además de las sanciones penales a que haya lugar: (i) la terminación del presente servicio, (ii) La imposición por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y (iii) La suspensión o cancelación de la correspondiente página electrónica. Asimismo, el USUARIO deberá implementar sistemas internos de seguridad para su red, encaminados a evitar el acceso no autorizado a su red, la realización de spamming, o que desde sistemas públicos se tenga acceso a su red, con el fin de difundir en ella contenido relacionado con pornografía infantil; (v) Utilizar el servicio para el acceso y uso de contenidos ilícitos o que violen las normas sobre derechos de autor, pues sus consecuencias se prevén en las leyes sobre la materia. En cualquiera de los eventos anteriores RAVACOL podrá dar por terminado el servicio unilateralmente. El USUARIO es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones.
- Lenguaje difamatorio o abusivo.
- Utilizar el servicio para promover la violencia, el racismo y/o xenofobia, incitar el consumo o comercialización de drogas.
- Cualquier otra forma que sea contraria, menosprecie o atente contra los Derechos Fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución, en los Tratados Internacionales y en el resto de la legislación vigente en Colombia y en el mundo sobre el particular.

De igual manera, se compromete a:

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

En caso de que el USUARIO incurra en tales actividades o usos, RAVACOL quedará exonerada de cualquier responsabilidad que de todas estas actuaciones pueda derivarse, reservándose el derecho de, inmediatamente y sin previo aviso, restringir, prohibir, suspender, finalizar y/o denegar, temporal o definitivamente, parcial o totalmente, a dicho USUARIO o a cualquier tercero que a criterio de RAVACOL actúe en nombre del USUARIO, el acceso a los Servicios prestados por RAVACOL. Este último estará obligado a notificar a las autoridades competentes, si este tipo de actividades ilícitas está siendo realizada por algún USUARIO.

El USUARIO se obliga y compromete a (i) no comercializar a favor de terceros el servicio de WiFi (ii) No dar al servicio de acceso a Internet un uso inadecuado o contrario a las normas legales, el orden público o las buenas costumbres (iii) no utilizar el acceso a la red inalámbrica con propósitos ilícitos, (iv) al cumplimiento de la legislación vigente en materia de redes inalámbricas, (v) no Interceptar, recopilar o almacenar datos sobre terceros sin su conocimiento o consentimiento. (vi) no escanear o probar la vulnerabilidad de equipos, sistemas o segmentos de red. (vii) No enviar mensajes no solicitados (spam), virus, o ataques internos o externos a la red; (viii) no transmitir o utilizar software que pueda enviar elementos o datos de naturaleza ilícita, fraudulenta, amenazante, abusiva, injuriosa, difamatoria, obscena o de alguna forma objetable, o que contravenga la propiedad intelectual u otros derechos de EL CLIENTE o de terceros. (ix) No comercializar a favor de terceros el servicio WiFi. (x) Atender las instrucciones de RAVACOL para el uso adecuado del servicio.

El USUARIO se compromete a usar equipos homologados para el uso del servicio y abstenerse de usar equipos hurtados. En caso contrario, RAVACOL podrá cuando sea técnicamente posible, bloquear, suspender y/o cancelar el servicio, sin perjuicio de la obligación de remitir la información y/o denuncia ante las autoridades competentes, para la investigación respectiva.

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

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria No. 1581 de 2012, Decreto 886 de 2014 y demás normas reglamentarias sobre Protección de Datos Personales, los datos de carácter personal que proporcione el USUARIO a RAVACOL, serán almacenados y tratados con la finalidad de poder prestar, ofrecer y dar trámite a los productos y servicios solicitados, así como para enviarle comunicaciones comerciales, de publicidad, marketing y mercadeo, en papel y por medios electrónicos, así como de forma telefónica personal o con uso de tecnología, relativas a los productos y servicios ofertados por RAVACOL y también por terceros con los que RAVACOL llegue a acuerdos y cuyas actividades estén relacionadas con los sectores de telecomunicaciones, financiero, ocio, formación, gran consumo, consumo masivo, automoción, energía, agua, ONGs, partidos políticos, y en general marcas y empresas, previa autorización del USUARIO, bajo los principios y derechos establecidos en las normas vigentes en la materia. El hecho de no aceptar las condiciones de acceso o de no responder a alguno de los campos que se solicitan acarreará como consecuencia directa la imposibilidad de acceder a los servicios de acceso gratuito a Internet prestados por RAVACOL. El hecho de rellenar los formularios presentados por RAVACOL para la prestación de cualquiera de los servicios ofertados, por parte del USUARIO, implica que reconoce que la información y los datos personales que indica son exactos y ciertos y en consecuencia, autoriza a RAVACOL para darle tratamiento a su información personal en los términos y para las finalidades establecidas en el presente documento.

EL USUARIO podrá acceder a sus datos, rectificarlos, cancelarlos y oponerse a su tratamiento, en los términos y en las condiciones previstas en las normas, empleando los medios dispuestos para ello, por escrito a las oficinas físicas ubicadas en RAVACOL MEDIOS SAS (Cr 49 a 91 56), o a través

de la página web de RAVACOL (www.ravacol.com) o en el correo electrónico contactenos@ravacol.com. Las consultas serán atendidas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud.

7 MENORES DE EDAD.- Los menores de edad para acceder y usar la red, únicamente pueden hacerlo con autorización de sus padres y/o representantes legales. RAVACOL entiende que los accesos producidos por menores de edad, cuentan con la correspondiente autorización de sus padres y/o su representante legal.

RAVACOL informa a los padres y/o representantes legales del menor que la red WiFi facilita un acceso libre y transparente a Internet, lo cual permite el acceso a contenidos o servicios que pueden no ser apropiados o que pueden estar prohibidos para los menores. Se recuerda a los padres y/o representantes legales de los menores que es de su exclusiva y única responsabilidad controlar y decidir los contenidos o servicios adecuados para los menores a su cargo.

8 SERVICIOS SUJETOS A PUBLICIDAD.- El USUARIO del servicio gratuito autoriza de manera expresa a RAVACOL para que los datos de carácter personal que aquél proporcione mediante los formularios y/o a través de su registro por medio de un servicio de terceros, así como los propios de su sesión de conectividad, sean integrados en un fichero cuyo responsable es RAVACOL MEDIOS SAS y en consecuencia, se almacenen y traten con el fin de prestar, ofrecer y dar trámite a los productos y servicios solicitados en la presente sesión y en sesiones futuras, así como para suministrarle información por medio físico, telefónico o electrónico con fines de publicidad, marketing y mercadeo, y/o acerca de los productos y servicios ofertados por RAVACOL, por otras empresas del sector de PUBLICIDAD y por terceros seleccionados en cada momento por RAVACOL de los sectores de telecomunicaciones, financiero, ocio, formación, gran consumo, consumo masivo, automoción, energía, agua, ONGs, partidos políticos, y en general marcas y empresas de publicidad, marketing, servicios, retail, transporte, compañías aéreas, hotelera, seguros y telecomunicaciones, entre otras.

Del mismo modo el USUARIO acepta expresamente que sus datos podrán ser cedidos a empresas de los sectores de publicidad, marketing, servicios, retail, transporte, compañías aéreas, hotelera, seguros telecomunicaciones, financiero, ocio, formación, gran consumo, consumo masivo, automoción, energía, agua, ONGs, partidos políticos, y en general marcas y empresas, con las que RAVACOL pueda llegar a acuerdos comerciales, con el único objeto de que le envíe, a través de cualquier medio, informaciones comerciales y con fines de publicidad, marketing y mercadeo. Todo ello con el fin de sufragar los costes que genera el ofrecimiento gratuito de WiFi a El USUARIO.

9 RESPONSABILIDAD DE TERCEROS- Las obligaciones y la responsabilidad contraídas por el USUARIO en el numeral 6, sus literales y otras aquí dispuestos, serán también exigibles por el Establecimiento desde el que se realice dicho acceso.

De esta manera, EL USUARIO estará sometido a los presentes términos y condiciones, aun cuando el servicio de WiFi, le sea prestado en forma gratuita.

10 PETICIONES.- EL USUARIO podrá ejercer los derechos que las normas colombianas le otorgan para uso del servicio que por este documento se le ofrece y presta. Podrá presentar cualquier queja, petición o recurso (PQR) por causa y en razón del mismo, a través de cualquier medio de atención de RAVACOL, oficinas físicas, página web, redes sociales, en forma verbal o escrita, en los términos establecidos en la en el ordenamiento regulatorio y legal vigente. EL USUARIO podrá presentar cualquier PQR ante RAVACOL, la cual debe ser respondida en un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el USUARIO, para responder de fondo, salvo que se requiera de la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO	Código: CL-GAD-02
	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	Fecha: 22/07/2022
	POR RED WIFI	Versión: 01
		Página: 7 de 7

el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al USUARIO.

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

Acepto las condiciones y accedo a recibir información comercial de RAVACOL.

El usuario manifiesta que realizó la lectura de este documento, lo entendió y lo acepta íntegramente y en consecuencia autoriza expresamente a RAVACOL, mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, para que lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo informado, con fines publicitarios, de marketing y mercadeo, comerciales y promocionales así como la cesión de los mismos a terceras empresas de los sectores relacionados anteriormente con idénticas finalidades.

Acepto el tratamiento de mis datos personales en los términos señalados en el presente documento.

El hecho de no aceptar estas condiciones de acceso o de no responder a alguno de los campos obligatorios de registro de usuario que se solicitan acarreará como consecuencia directa la imposibilidad de acceder a los servicios de acceso gratuito a Internet prestados por RAVACOL. El hecho de rellenar los formularios implica que EL USUARIO reconoce que la información y los datos personales que indica es suya, es exacta y es correcta.