



Empresa de Recursos
Tecnológicos S.A. E.S.P.

ISO 9001:2000
NTE GP 1000:2004
BUREAU VERITAS
Certification



CONTRATO DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO

Entre los suscritos a saber: La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP, sociedad anónima con existencia y representación legal y domicilio principal en la ciudad de Cali, en adelante EMPRESA ERT ESP, por una parte y por la otra parte, el firmante de este contrato, como persona natural o jurídica, cuyos datos e identificación aparecen en el formato de solicitud de servicios de ERT ESP; que en lo sucesivo se denominará el suscriptor y/o usuario, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones de valor agregado INTERNET, en cualquiera de sus diversas modalidades y planes ofrecidos por la ERT ESP, el cual se regirá por las siguientes cláusulas, y en lo no previsto en ellas por la legislación que le sea aplicable: **PRIMERA. OBJETO:** El objeto de este contrato es la prestación al suscriptor y/o usuario, por parte de la empresa ERT ESP, de los servicios de valor agregado conocido como "INTERNET" a través de la conexión por parte del suscriptor y/o usuario, a un computador o adicionado a un módem con la red técnica de la empresa ERT ESP, mediante cualquier tipo de enlace de telecomunicación. Igualmente, en virtud de este contrato, ERT ESP, podrá suministrar al cliente otros servicios de valor agregado, telemáticos o servicios convergentes y computacionales cuando el suscriptor y/o usuario, así lo solicite y ERT ESP, esté en la posibilidad de proveerlos. **SEGUNDA:** La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP, ofrecerá al Usuario y/o suscriptor los servicios de acceso a la red, según el plan comercial vigente ofrecido y escogido por el cliente a la firma del presente contrato. **Parágrafo:** En el formato de solicitud del servicio se indicará con precisión el plan al cual se afilia el suscriptor y/o usuario y el término de duración del mismo. **TERCERO: MAL USO DE LA RED DE ERT ESP,** En caso de que a criterio de la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP, el suscriptor y/o usuario, utilice de manera irracional el servicio (procesos como span, publicaciones no autorizadas, intentos de violación de seguridad entre otros), este podrá ser desconectado por la empresa; caso en el cual se le reintegrará al suscriptor y/o usuario el valor de los pagos anticipados que hubiere cancelado. **CUARTA:** El servicio de acceso a la red Internet es personal, individual e intransferible y no podrá cederlo ni total, ni parcialmente a terceros; el suscriptor y/o usuario es responsable por los cargos económicos que se deriven de su uso. **QUINTA: USO DE INFORMACIÓN:** El usuario y/o suscriptor reconoce que es el único responsable por el uso de la información que reciba o se obtenga a través del servicio de Internet. **SEXTA:** El usuario y/o suscriptor no podrá reproducir, distribuir, transmitir publicar o explotar comercialmente cualquier información que se reciba o se obtenga a través del servicio, a menos que sea expresamente autorizado por quien tenga los derechos sobre dicha información. **SÉPTIMA:** Se establece en este contrato que la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP, no transfiere al suscriptor y/o usuario, la propiedad sobre ningún programa o las copias que de él se hagan. El usuario y/o suscriptor conoce que las obras de computación son obras amparadas por leyes de derechos de autor y su comercialización se realiza mediante el otorgamiento de licencias de uso otorgadas por el Ministerio de Comunicaciones, no mediante compraventa, **TIPO DE INFORMACIÓN:** La empresa ERT ESP, podrá, y si el usuario y/o suscriptor lo autoriza en este contrato para ello, remover o suprimir del sistema toda la información que considere indiscreta, desactualizada, ofensiva, ilegal, violatoria de propiedad intelectual de terceros o que contravenga sus propósitos. El uso del servicio por parte del suscriptor y/o usuario para fines de competencia desleal, ilegales, violatorios de la propiedad intelectual vigente o que vayan en contravención de los intereses o seguridad de la ERT ESP, o del Estado, o cualquier otro tema relacionado con cualquier clase de pornografía, especialmente la infantil, es terminantemente prohibido. **OCTAVA:** La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP, podrá en cualquier momento limitar el tiempo de disponibilidad del servicio o interrumpirlo temporalmente, previo aviso al suscriptor y/o usuario, con el fin de realizar labores de mantenimiento. **NOVENA:** la Empresa ERT ESP, no será responsable y no podrá garantizar que el servicio de acceso se preste libre de errores en la transmisión telefónica, por cuanto en la red de Internet intervienen además de los equipos y redes de la empresa ERT ESP, redes y equipos de otros operadores sobre los cuales no se puede certificar su confiabilidad, tampoco garantizan la certeza de la información, ni los resultados directos o indirectos que se deriven de la información obtenida. **Parágrafo:** La Empresa ERT ESP, se compromete con el suscriptor y/o usuario a prestar el servicio garantizando un mínimo de disponibilidad del 99.% dentro de condiciones técnicas eficientes. Por su parte, el suscriptor y/o usuario acepta que el servicio sea temporalmente suspendido o afectado cuando ocurra cualquier hecho o circunstancia ajena a la voluntad de la ERT ESP, por ejemplo: Caso fortuito o fuerza mayor, así como limitaciones de la red básica de servicio básico que le sirva de soporte al valor agregado objeto de este contrato, condiciones atmosféricas que impidan el buen desempeño de la red entre otros. El suscriptor y/o usuario, también acepta la suspensión del servicio en los casos de ampliación de capacidad del sistema o cualquier otro trabajo de ingeniería que sea necesario para el mejoramiento de la calidad del servicio. Por lo tanto, el suscriptor y/o usuario reconoce y acepta que ERT ESP, no garantiza de ninguna forma, ni en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será responsable respecto de ningún perjuicio que por tal hecho sufran el suscriptor y/o usuario, o terceros por errores en la transmisión, defectos, o fallas del equipo o cualquier causa incluida la falta de transmisión. Igualmente, el suscriptor y/o usuario declara conocer que la empresa ERT ESP, se encuentra conectado a otras redes de servicios de telecomunicaciones y como consecuencia de ello, la calidad puede verse afectada por las condiciones técnicas y operativas de dichas redes. Por ello, el usuario y/o suscriptor renuncia a cualquier acción, demanda o reclamación que tenga como base o fundamento tales eventos que se presenten en la plataforma de Internet y solo podrá garantizar la prestación del servicio al usuario y/o suscriptor, una vez se reparen los daños ocasionados por estas contingencias. **DÉCIMA:** La Empresa ERT ESP, se reserva el derecho de modificar los planes comerciales y las tarifas pactadas, mediante notificación enviada con antelación al usuario y/o suscriptor con la tarifa o la modificación de la misma. Si dentro de ese plazo de Cinco (5) días hábiles, el suscriptor y/o usuario no se pronuncia ante la empresa, respecto del alza de la tarifa se entenderá que este la acepta. Si el suscriptor y/o usuario manifiesta no estar de acuerdo con el incremento y no llegarse a un acuerdo expreso con la empresa sobre el mismo, entonces la Empresa ERT ESP podrá abstenerse de continuar con la prestación del servicio, pues entenderá que se dio por terminado el contrato. Las tarifas y sus modificaciones entrarán en vigencia en los términos y condiciones que sean señaladas para cada caso. **DÉCIMAPRIMERA:** El suscriptor y/o usuario, se compromete al pago de las tarifas vigentes para acceso a la red, las cuales declara conocer. **DÉCIMASEGUNDA:** Para el servicio de Internet conmutado el usuario y/o suscriptor, se hace responsable por los costos generados por el uso del servicio telefónico necesario para la conexión y utilización del servicio de acceso a Internet. **DÉCIMATERCERA:** La clave de acceso a los servicios es responsabilidad del usuario y/o suscriptor y su uso por parte de terceros será causal de terminación del contrato, liberando a la Empresa ERT ESP de cualquier responsabilidad que de esta situación se pueda derivar incluidas reclamaciones por facturación etc. **Parágrafo:** El usuario y/o suscriptor se obliga a cambiar la clave de acceso que le es asignada al momento de ser instalado el servicio. **DECIMACUARTA:** El usuario y/o suscriptor se obliga a colaborar con la Empresa ERT ESP en cualquier investigación que realice conjunta o separadamente con las autoridades competentes y a todo lo relativo a usos indebidos o fraudulentos del servicio, de la información propiamente dicha de la clave y de cualquier otro hecho o circunstancia relacionada con el presente contrato. **DÉCIMAQUINTA: REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO:** El suscriptor y/o usuario del servicio autoriza expresa e irrevocablemente a la Empresa ERT ESP, para que obtenga de cualquier fuente, y se reporte a datacrédito u a otra entidad que maneje o administre bases de datos con los

mismos fines, la información y referencias personales, nombres, apellidos y documento de identificación, comportamiento y Crédito comercial, hábitos de pago y en general el cumplimiento de las obligaciones por concepto de la prestación del servicio de Internet y demás pecuniarias. **DECIMASEXTA: DURACIÓN:** La duración de este contrato es la pactada en el anverso y no podrá ser inferior a Seis (6) meses, se prorrogará automáticamente por periodos iguales y sucesivos a menos que la Empresa ERT ESP, previo aviso al suscriptor y/o usuario decida lo contrario, sin que haya lugar a que estos reclamen daños y perjuicios de ninguna especie. En caso de que sea el suscriptor y/o usuario quien decida dar por terminado el contrato, deberá dar aviso por escrito a la Empresa ERT ESP, con Treinta (30) días de anticipación al termino de vencimiento del plazo pactado inicialmente o de cualquiera de sus prórrogas; entre tanto si la Empresa ERT ESP, no recibe oportunamente el aviso por escrito antes indicado, queda autorizada para seguir ejecutando el contrato en los términos acordados en el presente contrato. **DECIMASEPTIMA: CLAUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:** La prestación de los servicios contenidos en este contrato implica para el suscriptor y/o usuario un término mínimo de permanencia de conformidad con el pactado en el anexo adjunto a este contrato dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 7.1.10 de la resolución CRT 1040 de 2004. **Parágrafo:** El suscriptor y/o usuario del servicio se compromete para con la Empresa ERT ESP, a que una vez presente la solicitud de retiro, adjuntará la última factura cancelada por los consumos generados y la consignación que contiene el pago del valor correspondiente al destrate; cuando se trate de servicios de ADSL, deberá entregar a entera satisfacción de la empresa el equipo MODEM, entregado en comodato al momento de la instalación del servicio, para lo cual se suscribirá un acta de recibo firmada por las partes, para quedar totalmente al día con la empresa. **DECIMOACTAVA:** El suscriptor y/o usuario de los servicios de Internet conmutado, valor agregado de ADSL, banda ancha en cualquiera de sus planes, al suscribir este contrato, queda enterado que el no pago de una (1) de las facturas dentro de las fechas establecidas por la empresa, dará lugar a que el servicio contratado, se le facture con tarifa plena y pierda los beneficios o descuentos adquiridos con la suscripción del plan. **DECIMANOVENA:** la Empresa ERT ESP, asigna los planes banda ancha DOBLE PLAY de acceso ilimitado consumo local, local extendida, para uso personal residencial o comercial, este plan no aplica para usuarios de cabinas, reventa de minutos, sitios de Internet o café Internet, la empresa ERT ESP, se reserva el derecho a ejecutar el cambio del servicio de monoplay a doble play, sin la previa práctica de una inspección ocular por parte de la empresa. El plan escogido por el suscriptor y/o usuario será determinado voluntariamente según los kilobytes enviados o recibidos y servicios complementarios. Estos podrán solicitar a través de la línea de atención al cliente, por la página WEB, por correo electrónico o por correo físico, el aumento de velocidad, para lo cual deberán ponerse al día con las sumas de dinero adeudadas hasta la fecha, por concepto del servicio prestado y dejar expresamente pactado que asumen el mayor valor generado por el cambio del plan. **VIGESIMA:** La Empresa ERT ESP, se reserva el derecho de suspender la prestación del servicio absteniéndose de reactivar el mismo hasta tanto que el suscriptor y/o usuario, se ponga a paz y salvo con la empresa por todo concepto. **VIGESIMAPRIMERA:** Para los planes de INTERNET, la mora en el pago de los valores correspondientes al servicio por un periodo de Tres (3) meses, dará lugar a la terminación unilateral del contrato por parte de la empresa, sin perjuicio del cobro por parte de la ERT ESP, de la suma de dinero estipulada en la cláusula de permanencia mínima, pudiendo la empresa disponer libremente de la dirección electrónica, loguin y si fuese el caso del número "INTERNET Protocol/IP" asignados al usuario y/o suscriptor. **VIGESIMASEGUNDA: FACTURACIÓN:** la Empresa ERT ESP, emitirá al suscriptor y/o usuario dentro del plazo señalado mas adelante, una factura por cada ciclo de servicio prestado la cual contendrá la relación del tiempo de uso del servicio de acceso y los demás cargos a que haya lugar en virtud de la celebración del presente contrato. No se admitirá como justificación para el no pago, la falta de envío de la factura por parte de la Empresa ERT ESP, pues el suscriptor y/o usuario acepta, que así le fue informado, que la ERT ESP, ha puesto a su disposición las herramientas tecnológicas suficientes para acceder a toda la información relacionada con su cuenta Internet, a través del sitio WEB que mantiene debidamente actualizado en la red. Adicionalmente, el cliente acepta que la Empresa ERT ESP, tiene a su disposición un Call Center, donde puede llamar a través de una línea gratuita para conocer su saldo. **VIGESIMATERCERA: PERIODO DE FACTURACIÓN:** Dentro de los primeros Cinco (5) días de cada mes, La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. ESP, facturará al usuario y/o suscriptor de manera anticipada el valor que debe cancelar por el uso del servicio, incluyendo conceptos tales como: Cargo fijo dependiendo del plan contratado; Consumo adicional cuando se trate del plan básico; intereses de mora generados por no pago oportuno; sanciones, si hubiere lugar a ellas. Tales conceptos serán facturados a la tarifa vigente en la fecha de utilización del servicio facturado. Las tarifas serán fijadas y determinadas por la Empresa ERT ESP de conformidad con la normatividad vigente y puestas en conocimiento del usuario y/o suscriptor, antes de la celebración del presente contrato. **VIGESIMACUARTA: VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El plazo contractual será el pactado en el anverso de este contrato, e iniciará a partir de la fecha de instalación del servicio, por parte de la empresa ERT ESP. El hecho de la terminación del presente contrato no exime al suscriptor y/o usuario del cumplimiento de las obligaciones surgidas durante la vigencia contractual, especialmente, el pago de las sumas de dinero adeudadas. En todo caso, el presente contrato podrá darse por terminado y no se aceptará ninguna solicitud de cancelación del servicio efectuada en forma verbal, y la empresa continuará causándose el cargo básico del plan hasta que informe por escrito a la ERT ESP, con el plazo de anticipación del mes señalado en el contrato. **VIGESIMAQUINTA: COMUNICACIONES:** Cualquier comunicación escrita que la Empresa ERT ESP deba hacer llegar suscriptor y/o usuario, se remitirá a la dirección que aparece en la orden de instalación del servicio y la consignada en el anverso de este contrato, por lo que es obligación del suscriptor y/o usuario, actualizar ante la empresa ERT ESP, cuando cambie la dirección de notificación. Cualquier comunicación que el suscriptor y/o usuario quiera hacer llegar a la empresa ERT ESP, en desarrollo o con relación de este contrato, deberá ser remitido a nombre de la empresa ERT ESP, y ser previamente radicada ante la oficina de Atención al Cliente de la empresa, para obtener una respuesta dentro de los Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación del PQR. **VIGESIMASEXTA: CESIÓN:** El suscriptor y/o usuario no podrá ceder el contrato sin permiso previo y expreso de la empresa ERT ESP, Para ello debe estar a paz y salvo con la empresa ERT ESP, y el nuevo usuario y/o suscriptor deberá acatar y acreditar las mismas condiciones que regían el contrato con el suscriptor y/o usuario cedente. **VIGESIMASEPTIMA: INTEGRIDAD DEL CONTRATO:** Tanto la Empresa ERT ESP como el suscriptor y/o usuario, manifiestan que han leído y entendido este contrato y han aceptado los términos, condiciones y estipulaciones contenidos en el mismo. Ninguna de las partes estará obligada por las declaraciones hechas por cualquiera de sus funcionarios, empleados o ejecutivos, que sean contrarios a las disposiciones de este contrato. Este contrato contiene el acuerdo integro de las partes y deja sin efecto contratos, acuerdos, convenios promesas, condiciones u obligación alguna, previos existentes entre las partes, verbales o escritos, expresos o tácitos. **VIGESIMOACTAVA: DEFINICIONES:** Para efectos de la interpretación y ejecución de las cláusulas contractuales se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: 1) **SUSCRIPTOR:** Para efecto de este contrato se entiende por suscriptor la persona natural o jurídica cuyos datos se encuentran consignados en la orden pedido del servicio adjunta a este contrato y que, en virtud de lo pactado en este contrato, es el titular del derecho de acceder al servicio de INTERNET objeto del mismo. 2) **USUARIO:** Es la persona que usa o utiliza el servicio, sin tener ninguna relación contractual con la empresa. 3) **LOGIN:** Se entiende por login un código alfa-numérico que identifica al suscriptor, cuando se conecta al servicio INTERNET.

Suscriptor y/o Usuario

Por E.R.T.

Firma _____

Firma _____

Nombre Completo: _____

CC: _____

NIT 800135729-2