



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. ESP-ERT-S.A.
 NIT.: 800135729-2

Estamos conectados a todo y a todos.

Oficina principal Cali: Av. Vásquez Cobo No. 23N-47 Teléfono: 602 620 2020 Web: www.ert.com.co

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y la E.R.T – E.S.P., por el que pagará mínimo mensualmente

\$ _____

Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del: DD/ MM / AAAA. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por el plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía fija Internet fijo Televisión

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará a más tardar el día DD / MM / AAAA.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
 Nombre/Razón Social _____
 Identificación _____
 Correo electrónico _____
 Teléfono de contacto _____
 Dirección servicio _____
 Estrato _____ Departamento _____
 Municipio _____
 Dirección de suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

CONDICIONES COMERCIALES
 Este espacio está destinado para detallar las condiciones comerciales características del plan contratado, incluyendo pero no limitado a: velocidad de servicio, tiempos de activación, políticas de garantía, etc.

VALOR TOTAL

* Espacio diligenciado por el usuario

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
- 2) Suministrar información verdadera.
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo).
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
- 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
- 7) Hacer uso adecuado de su derecho de presentar PQR.
- 8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC.

Consúltelas en la página: www.ert.com.co/indicadoresdecadidad

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. NO obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día 15 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspendiremos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pago, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

1

OFICINAS FÍSICAS

- Amaine - El Placer:** Carrera 7 No. 1-50 – El Placer - Tel: 602 2555000
Buenaventura: Edificio Pacific Trade Center L-106 - Tel: 602 2400000
Buga: Carrera 12 No. 4-40 - Tel: 602 2360001
Caicedonia: Carrera 14 No. 10-60 - Tel: 602 2164000
Call: (Oficina Ppal) Av. Vásquez Cobo No. 23N-47 - Tel: 602 6202020
Cartago: Calle 12 No. 2-28 - Tel: 602 2130000
El Cerrito: Calle 5 No. 10-71 - Tel: 602 2570000
Guacarí: Carrera 8 No. 3-52 - Tel: 602 2530000
Palмира: Calle 41 No. 29-30 - Tel: 602 2660000
Roldanillo: Carrera 7 No. 6-07 - Tel: 602 2294001
Tuluá: Atención telefónica al Tel: 602 2339999
Yotoco: Carrera 6 No. 6-75 - Tel: 602 2524411
Zarzal: Calle 11 No. 10-39 - Tel: 602 2208002

PÁGINA WEB: www.ert.com.co

REDES SOCIALES:

Facebook: <https://www.facebook.com/ERTESP>
Twitter: @ertvalle1

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN: 018000520620

2

Presente cualquier queja, petición /reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3

Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4

Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviarnos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor Total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización de la permanencia mínima	DD/MM/AAAA

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcm.gov.co

TABLA DE VALORES ASOCIADOS A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA

Meses	Derechos de Conexión Telefonía	Derechos de Conexión Telefonía + Internet	Derechos de Conexión Telefonía + Internet Inalámbrico
1	160.000	295.000	350.000
2	146.667	270.417	320.833
3	133.333	245.833	291.667
4	120.000	221.250	262.500
5	106.667	196.667	233.333
6	93.333	172.083	204.167
7	80.000	147.500	175.000
8	66.667	122.917	145.833
9	53.333	98.333	116.667
10	40.000	73.750	87.500
11	26.667	49.167	58.333
12	13.333	24.583	29.167

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no usen son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

CONDICIONES COMERCIALES

- Los consumos que excedan los minutos y/o horas incluidos en los planes, se facturaran a tarifa plena.
- En los casos donde el servicio incluya la instalación de un equipo en calidad de comodato, una vez terminado el contrato, este debe ser reintegrado a la entidad, de no hacerse efectiva la devolución de estos equipos, se hará efectivo el cobro de los mismos.
- Para los casos en que existan servicios con aliados estratégicos, el cliente se acoge a las condiciones establecidas en los acuerdos realizados entre la ERT y el aliado.
- Valor del incremento anual sobre el IPC.

SE ENTREGA EL ANEXO AL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS ERT ESP CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.

Firma	
Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE	FECHA
No. _____	DD / MM / AAAA
Asesor comercial	