

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, enviemos 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.crcom.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				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;">CC/CE</td> <td style="width: 50%; border: none;">FECHA</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">No. _____</td> <td style="border: none;">DD / MM / AAAA</td> </tr> </table>	CC/CE	FECHA	No. _____	DD / MM / AAAA
CC/CE	FECHA			
No. _____	DD / MM / AAAA			
Asesor comercial				