

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS ERT



Te conecta a lo que quieres.

EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. ESP-ERT-S.A.

NIT.: 800135729-2

Oficina principal Cali:

Av. Vásquez Cobo No. 23N-47 Teléfono: 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

Otros servicios _____

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

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.

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/indicadoresdecalidad

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.

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS ERT

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 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, suspenderemos 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

MEDIOS DE ATENCIÓN

1 OFICINAS FÍSICAS

Amalme - El Placer: Carrera 7 No. 1-50 – El Placer - Tel: 2555000
Buenaventura: Edificio Pacific Trade Center L-106 - Tel: 2400000
Buga: Carrera 12 No. 4-40 - Tel: 2360001
Caicedonia: Carrera 14 No. 10-60 - Tel: 2164000
Cali: (Oficina Ppal) Av. Vásquez Cobo No. 23N-47 - Tel: 6202020
Cartago: Calle 12 No. 2-28 - Tel: 2130000
El Cerrito: Calle 5 No. 10-71 - Tel: 2570000
Guacarí: Carrera 8 No. 3-52 - Tel: 2530000
Palmira: Calle 41 No. 29-30 - Tel: 2660000
Roldanillo: Carrera 7 No. 6-07 - Tel: 2294001
Tuluá: Calle 27 No. 26-60 L302 * - Tel: 2339999
Yotoco: Carrera 6 No. 6-75 - Tel: 2524411
Zarzal: Calle 11 No. 10-39 - Tel: 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.

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, enviamos 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

TABLA DE VALORES ASOCIADOS A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA

Meses	*A. Valor Derechos Conexión	*B. Valor Instalación Internet	*C. Valor Instalación Internet Inalámbrico	Valor a pagar (A)	Valor a pagar (A+B)	Valor a pagar (A+C)
1	160.000	135.000	190.000	160.000	295.000	350.000
2	146.667	123.750	174.167	146.667	270.417	320.833
3	133.333	112.500	158.333	133.333	245.833	291.667
4	120.000	101.250	142.500	120.000	221.250	262.500
5	106.667	90.000	126.667	106.667	196.667	233.333
6	93.333	78.750	110.833	93.333	172.083	204.167
7	80.000	67.500	95.000	80.000	147.500	175.000
8	66.667	56.250	79.167	66.667	122.917	145.833
9	53.333	45.000	63.333	53.333	98.333	116.667
10	40.000	33.750	47.500	40.000	73.750	87.500
11	26.667	22.500	31.667	26.667	49.167	58.333
12	13.333	11.250	15.833	13.333	24.583	29.167

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS ERT

Total ahorro solo voz	\$ 160.000,00
Total ahorro voz + Internet	\$ 295.000,00
Total ahorro voz + Internet Inalámbrico o solo Internet Inalámbrico	\$ 350.000,00
Total ahorro Internet (cambio técnico)	\$ 135.000,00

CONVENCIONES:

***A. Valor Derechos de Conexión:** en esta columna, en el mes 1, se ha colocado el valor promedio de los derechos de conexión, este valor se dividió por doce y cada mes que pasa se le descuenta una doceava parte al total, cosa que al terminar los doce meses ya puede retirarse sin tener que pagar ningún valor.

***B. Valor instalación de Internet:** en esta columna, en el mes 1, se ha colocado el costo de la instalación, este valor se dividió por doce y cada mes que pasa se le descuenta una doceava parte a su total, cosa que al terminar los doce meses ya puede retirarse sin tener que pagar ningún valor.

***C. Valor instalación de Internet Inalámbrico:** en esta columna, en el mes 1, se ha colocado el costo de la instalación, este valor se dividió por doce y cada mes que pasa se le descuenta una doceava parte a su total, cosa que al terminar los doce meses ya puede retirarse sin tener que pagar ningún valor.

Valor a pagar (A): En esta columna se coloca el valor que debe de pagar el usuario por terminación anticipada para los casos de servicios de voz, dependiendo del mes en el que se retire ese es el valor a pagar.

Valor a pagar (A+B): En esta columna se coloca el valor que debe de pagar el usuario por terminación anticipada para los casos de servicios de voz e Internet o solo Internet, dependiendo del mes en el que se retire ese es el valor a pagar.

Valor a pagar (A+C): En esta columna se coloca el valor que debe de pagar el usuario por terminación anticipada para los casos de servicios inalámbricos de voz e Internet o solo Internet, dependiendo del mes en el que se retire ese es el valor a pagar.

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

1. Los consumos que excedan los minutos y/o horas incluidos en los planes, se facturaran a tarifa plena.
2. En los casos donde el servicio incluya la instalación de un equipo (CPE) 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 (CPE), se hará efectivo el cobro de los mismos.
3. 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.

DEBER DE LA INFORMACIÓN

1. Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico vía correo o por la página web.

IMPRESO

E-MAIL

WEB

2. Señor usuario, el contrato que le estamos entregando hace parte del contrato de condiciones uniformes, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar.

Firma	Huella
Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	

CC/CE	FECHA
No. _____	DD / MM / AAAA

Firma
Asesor comercial

Servicio de Telefonía Fija e Internet Fijo prestados por la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. – E.R.T. E.S.P. con Nit. 800.135.729-2

Servicio de Televisión prestado por Globalnet Colombia S.A. con Licencia ANTV No. 075 del 2012 con Nit. 830.108.200-3

Servicios de Valor Agregado prestado por Nesh S.A.S. con Nit. 901.126.185-4

Consulte el régimen de protección del usuario en www.crcom.gov.co

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS ERT

PORNOGRAFÍA INFANTIL

1. Estará prohibido:

a. Alojar en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. **b.** Alojar en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. **c.** Alojar en propio sitio vínculos, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

Son deberes:

a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. **b.** Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. **c.** Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. **d.** Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

2. Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, los cuales pueden ser mensajes de texto falsos, publicidad engañosa, llamadas grabadas fraudulentamente, hurto de CPE, para mayor información consulte www.ert.com.co; **3.** Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para lo establecido en el contrato suscrito por usted con la ERT. Así mismo serán conservados por nuestra parte con

especial cuidado **4.** Señor usuario en caso de que usted quiera hacer entrega sus equipos o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso; la ERT tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual puede ser consultado en www.ert.com.co **5.** Señor usuario, en caso de que usted utilice los servicios de telecomunicaciones contratados para acceder a contenido ilícito o viole las normas sobre derecho de autor, existen consecuencias legales como la terminación del contrato sin perjuicio de las otras acciones legales a que haya lugar. **6.** Señor usuario, en caso de que usted utilice los servicios de telecomunicaciones contratados para acceder a contenidos ilícitos y viole las normas sobre derecho de autor, existen consecuencias legales consistentes en penas privativas de la libertad, multas y la obligación de reparar los daños causados.

El suscriptor acepta y declara conocer los términos y condiciones contenidos en este documento, así como la lista de chequeo atención al usuario, los cuales declara haber leído y entendido.

Firma

La ERT S.A. E.S.P., Está facultada para realizar la suspensión preventiva del servicio, en caso de encontrar inconsistencias en la información suministrada por usted en este documento. Para solucionarlo, acérquese a la sede mas cercana de su localidad para suministrar la información y solicitar la reactivación.

CINCO RECOMENDACIONES PARA APROVECHAR AL MÁXIMO TU SERVICIO DE INTERNET FIJO SEGÚN LA VELOCIDAD CONTRATADA

Tomado de: www.crcm.gov.co

1. Ubica el equipo que te entrega el operador en una zona abierta, central y cerca al sitio donde harás uso del servicio. Cuando el operador vaya a instalar el servicio, procura escoger un lugar en el que el módem tenga el menor número de obstáculos tales como paredes, techos, puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio, materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua (peceras o floreros), espejos y archivadores. Dichos obstáculos, podrían ser una barrera para conectarte a través de wifi.

2. Usa equipos para ampliar la señal si tu casa es muy grande. Si requieres conectarte a wifi desde diferentes espacios de tu casa es recomendable usar repetidores o Access Point Wifi.

3. Evita las interferencias electromagnéticas en general. La señal wifi se puede ver alterada si ubicas el módem cerca de dispositivos como teléfonos inalámbricos, monitores de bebés, microondas, parlantes bluetooth, cámaras inalámbricas, entre otros.

4. Conecta directamente al módem dispositivos como SmartTV y computadores de escritorio. Procura que el cable de red sea corto y no supere nunca los 30 metros, entre más largo el cable, más lento tu internet.

5. No conectes todos los dispositivos al tiempo. Entre más equipos estén conectados a la red wifi y navegando simultáneamente, percibirás una velocidad más baja, pues la velocidad total será dividida entre los dispositivos conectados.