CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

EMCALI EICE ESP
NIT. 890.399.003-4
AV.2Norte entre Calle 10 y 11 CAM
Torre EMCALI piso 1
Cali- Colombia

Nº

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y EMCALI EICE ESP, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un 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

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Teléfono EMCALI instalado o asignado _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto celular_____Fijo _____
Dirección Servicio _____
Dirección Suscriptor _____
Categoría _____ Estrato_____
Departamento _____ Municipio _____

CONDICIONES COMERCIALES NUEVO ☐ MODIFICADO ☐

PLAN _____ **$** _____

TELEFONÍA $ _____
Características del plan

Otros _____ $ _____
_____

INTERNET
Características del plan $ _____

Otros _____ $ _____
_____

TELEVISIÓN
Características del plan
_____ $ _____
No. de Decoficadores incluidos en el plan ____ $ _____

Otros_____ $ _____
_____

Observaciones

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.

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: http://www.emcali.com.co/web/telco/indicadores-de-gestion

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 período 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 22 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, y 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 le 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, también 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 pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

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	
Fecha de finalización de la permanencia mínima	

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes. *

Mes 1 $	Mes 2 $	Mes 3 $	Mes 4 $	Mes 5 $	Mes 6 $
Mes 7 $	Mes 8 $	Mes 9 $	Mes 10 $	Mes 11 $	Mes 12 $

* Ver valores en la tabla de anexo.

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 esta 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: $_____ IVA incluido.

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 use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

La imposibilidad técnica de la instalación dará lugar a la terminación del contrato. El número de contrato y las fechas de inicio y terminación de permanencia mínima se informan en la factura mensual. Los equipos entregados son en calidad de comodato; la devolución de equipos se podrá realizar en las oficinas de atención al cliente o en una cita en el lugar de instalación, en caso de no restituirlos se cobrarán a precios comerciales. Se prohíbe comercializar a terceros los servicios contratados, sin autorización expresa de EMCALI EICE ESP. Cualquier modificación del contrato requiere estar al día en los pagos. En caso de cambio de plan, el suscriptor acepta voluntariamente perder las promociones y ofertas relacionadas con su plan anterior. EMCALI E.I.C.E. E.S.P. podrá reajustar en cualquier tiempo la tarifa vigente en un porcentaje hasta del 50%, lo cual deberá ser previamente informado al suscriptor de acuerdo con la normatividad vigente. La velocidad del servicio de Internet puede variar por causas imputables al usuario como el consumo excesivo del ancho de banda de aplicaciones del usuario o conexión de dispositivos adicionales.

PÁGINA CORPORATIVA: www.emcali.com.co

REDES SOCIALES

EMCALI TELECOMUNICACIONES:
FACEBOOK - TWITTER - YOUTUBE - INSTAGRAM: EmcaliTelco

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO 177- 5240177

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA

ASESOR COMERCIAL _____

CÉDULA _____

CANAL DE VENTA _____

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

ANEXO CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

PROHIBICIONES Y DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE CONTENIDOS ILÍCITOS

DIGNIDAD INFANTIL

EL SUSCRIPTOR O USUARIO declara que conoce los términos de la Ley 679 de 2001, adicionada por la ley 1336 de 2009, y reglamentada por el decreto 1524 de 2002 o aquellas que las modifiquen o adicionen, la cual establece las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo a propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. El SUSCRIPTOR se obliga a no utilizar el servicio para acceder a las páginas que violen las normas vigentes en Colombia y los tratados internacionales en materia de pornografía infantil. EMCALI EICE ESP, se reserva el derecho y así lo acepta el SUSCRIPTOR, de bloquear el acceso a dicho material, sin que este hecho genere responsabilidad alguna para EMCALI EICE ESP, ni otorgue derecho al SUSCRIPTOR de reclamar indemnización alguna por perjuicios derivados de dicha suspensión. El suscriptor o usuario deberá cumplir con lo establecido en el Artículo Cuarto del Decreto 1524 de 2002 de la siguiente manera: **PROHIBICIONES.** Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar 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. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

DEBERES. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. 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. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. 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. La incursión en las citadas prohibiciones o el incumplimiento de las obligaciones mencionadas además de las sanciones penales a que haya lugar puede acarrear las siguientes **SANCIONES ADMINISTRATIVAS** (Artículo 10, Ley 679 de 2001): El Ministerio de Comunicaciones tomará medidas a partir de las denuncias formuladas, y sancionará a los proveedores o servidores, administradores y usuarios responsables que operen desde territorio colombiano, sucesivamente de la siguiente manera: 1. Multas hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes. 2. Cancelación o suspensión de la correspondiente página electrónica. Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia. Adicionalmente se puede acarrear la terminación del presente contrato. El Suscriptor o usuario se obliga a responder por los perjuicios que se causen a EMCALI o a terceros por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula hasta por su culpa leve.

VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

PRODUCTOS	SALDO LÍNEA B. POR MES DE RETIRO	SALDO INTERNET POR MES DE RETIRO	DUPLA SALDO TOTAL LÍNEA B. + INTERNET	DUPLA SALDO TOTAL INTERNET + TELEVISIÓN	SALDO TELEVISIÓN POR MES DE RETIRO	TRIPLE SALDO TOTAL
MES 1	$ 180.000	$ 208.200	$ 388.200	$ 516.400	$ 308.200	$ 696.400
MES 2	$ 165.000	$ 190.850	$ 355.850	$ 473.367	$ 282.517	$ 638.367
MES 3	$ 150.000	$ 173.500	$ 323.500	$ 430.333	$ 256.833	$ 580.333
MES 4	$ 135.000	$ 156.150	$ 291.150	$ 387.300	$ 231.150	$ 522.300
MES 5	$ 120.000	$ 138.800	$ 258.800	$ 344.267	$ 205.467	$ 464.267
MES 6	$ 105.000	$ 121.450	$ 226.450	$ 301.233	$ 179.783	$ 406.233
MES 7	$ 90.000	$ 104.100	$ 194.100	$ 258.200	$ 154.100	$ 348.200
MES 8	$ 75.000	$ 86.750	$ 161.750	$ 215.167	$ 128.417	$ 290.167
MES 9	$ 60.000	$ 69.400	$ 129.400	$ 172.133	$ 102.733	$ 232.133
MES 10	$ 45.000	$ 52.050	$ 97.050	$ 129.100	$ 77.050	$ 174.100
MES 11	$ 30.000	$ 34.700	$ 64.700	$ 86.067	$ 51.367	$ 116.067
MES 12	$ 15.000	$ 17.350	$ 32.350	$ 43.033	$ 25.683	$ 58.033