

# Contrato Servicio de Acceso a Internet Móvil de ETB



Tel. Banda Ancha fijo:

Fecha solicitud: DD  MM  AA

**Información Servicio de Acceso a Internet Móvil** Plan Ilimitado:  Otro:  ¿Cual?: \_\_\_\_\_

Nombre completo del Cliente: \_\_\_\_\_

Tipo de documento: C.C.  C.E.  Pasaporte  NIT  No. Documento: \_\_\_\_\_

Dirección correspondencia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Barrio: \_\_\_\_\_ Ciudad/Departamento: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

**Datos del KIT** No. de pedido:  No. SIM:  No. Modem:

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

Nombre de quien entrega: \_\_\_\_\_

## Aclaración documentación

Contrato diligenciado y firmado por alguna de las siguientes opciones:

- 1) Persona mayor de edad debidamente autorizado por quien solicito el servicio.
- 2) Para empresas quien tenga poder legalmente conferido para la contratación, siempre que el gerente o presidente de la compañía tenga la facultad estatutaria para delegar esa contratación.
- 3) Si se trata de una entidad pública, podrá firmar quien sea el ordenador del gasto o su delegado.

## CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

**La Vicepresidencia Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, o la Empresa, mediante el presente documento y sus ANEXOS presenta la oferta por medio de la cual está dispuesta a prestar sus servicios de comunicaciones o los SERVICIOS, al CLIENTE, cuya información se ha relacionado anteriormente.**

De conformidad con el párrafo del numeral 8.1 del artículo 8 de la Resolución 1732 de 2007, con la firma del presente documento, el CLIENTE autoriza expresamente a ETB a publicar en los portales de ETB (www.etb.com.co, www.etb.net.co) las condiciones de prestación de los SERVICIOS, sus modificaciones y ANEXOS, las cuales entiende, acepta y declara conocer a cabalidad. El contenido de las Condiciones de prestación de los SERVICIOS contempla los siguientes aspectos: **1)** Precio y forma de pago. La tarifa de los planes se encuentra en los portales, indicando las diferentes modalidades, condiciones y restricciones de descuentos, promociones, alianzas y empaquetamientos. **2)** Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del SERVICIO. **3)** Obligaciones del suscriptor y/o usuario. **4)** Obligaciones de ETB. **5)** Derechos de los suscriptores y/o usuarios. **6)** Derechos de ETB. **7)** Condiciones para el cambio de plan. **8)** Causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio. **9)** Tramites de peticiones quejas y recursos. **10)** Condiciones para la cesión. **11)** Condiciones para el traslado del servicio. **12)** Condiciones de empaquetamiento. **13)** Condiciones de modificación, vigencia y aumentos máximos anuales de las tarifas.

El CLIENTE podrá consultar el detalle de la siguiente información en los portales de ETB (www.etb.com.co, www.etb.net.co): **1)** Régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios. **2)** Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR. **3)** Número de la línea gratuita de atención al usuario. **4)** Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes. **5)** Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia según el tipo de servicio ofrecido. **6)** Nivel de calidad ofrecido.

Mediante el presente documento el CLIENTE autoriza (\_\_\_) no autoriza (\_\_\_) a ETB para que en un futuro le remita la FACTURA utilizando cualquier otro medio alternativo dispuesto para ello diferente de la remisión física, en los términos autorizados por la regulación vigente y en los casos en que la Empresa cuente con tal mecanismo para este tipo de CLIENTE. En todo caso ETB le informará previamente a el CLIENTE la forma de hacer la facturación por dicho medio.

El presente documento junto con la factura que se expida para el cobro de los SERVICIOS contratados, así como de los demás valores que se incorporen a la misma por los bienes que se hayan suministrado a el CLIENTE, presta mérito ejecutivo, ETB podrá exigir la suscripción de un título valor para garantizar el pago de los bienes y servicios prestados para lo cual

con la firma del presente documento el CLIENTE autoriza a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, para que, en los términos del artículo 622 del Código de Comercio, llene en cualquier tiempo y sin necesidad de previo aviso, todos los espacios en blanco de dicho instrumento, de conformidad con las siguientes instrucciones: **1)** Consignar el total de las sumas que resulte a deber en desarrollo del presente contrato, en especial los conceptos relativos a la(s) factura(s) vencida(s) y no pagada(s). **2)** Incluir la suma de dinero que corresponda a los intereses moratorios causados y no pagados sobre la suma de que trata el punto anterior, liquidados a la tasa a la que se hayan pactado o a la tasa moratoria máxima legalmente permitida, siendo viable también el cobro de intereses sobre dicha suma, en los casos previstos en el artículo 886 del Código de Comercio o demás casos autorizados legalmente. **3)** Incorporar la suma de dinero que corresponda a la sumatoria del impuesto de timbre causado por el otorgamiento, diligenciamiento y utilización de dicho instrumento, gastos de cobranza, honorarios del abogado que para el cobro judicial o extrajudicial tenga establecidos ETB de manera general y a los cuales se acoge el CLIENTE. Los espacios en blanco podrán ser llenados por ETB cuando el CLIENTE incurra en una o varias de las situaciones que a continuación se describen: a) si dejare de pagar los servicios o factura(s) en los plazos establecidos como fecha límite; b) si incumple con alguna de las obligaciones previstas en el presente contrato; c) si el CLIENTE es embargado o declarado en proceso concordatario, acuerdo de reestructuración o liquidación. La fecha de vencimiento del título valor será la de su diligenciamiento.

En constancia de aceptación de la presente oferta y de la solicitud de servicio, así como de las instrucciones que señala el presente documento se firma a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_ [201\_\_\_\_\_].

\_\_\_\_\_  
Nombre CLIENTE o Representante Legal/Apoderado

\_\_\_\_\_  
Firma CLIENTE o Representante Legal/Apoderado

\_\_\_\_\_  
C.C.

## Pagaré

\_\_\_\_\_, identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No. \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_, en representación propia o de \_\_\_\_\_, pagaré incondicional e indivisiblemente a la orden de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP, en adelante ETB o la EMPRESA, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año, o a quien represente sus derechos, las siguientes cantidades de dinero que reconozco adeudarle:

- a). La suma de \_\_\_\_\_ ;
- b). La suma de \_\_\_\_\_ ;
- c). La suma de \_\_\_\_\_ .

A partir de la fecha de vencimiento anotada en este título valor, reconoceré y pagaré intereses moratorios sobre la suma consignada en este pagaré, liquidados a las tasas pactadas o a las que estuvieren vigentes como límite máximo a cobrar de acuerdo con la ley, Además, a partir de la fecha en que LA EMPRESA instaure demanda judicial de cobro del presente Pagaré, reconoceré y pagaré intereses moratorios sobre la sumas adeudas, si llevare más de un año de mora, liquidados a la tasa máxima legal permitida, de conformidad con lo señalado en el artículo 886 del Código de Comercio. Acepto incondicionalmente todo endoso o cesión que LA EMPRESA haga del presente pagaré, así como de las garantías que lo amparan, sin que para su efectividad sean necesarias, nuevas autorizaciones o aceptaciones.

Se suscribe este título, en la ciudad de Bogotá a los \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_\_ (200 \_\_\_\_\_) [AQUÍ SE COLOCA LA FECHA EN QUE SE FIRMA EL PAGARÉ EN BLANCO]:

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**  
**ANEXO DE CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL**

**La Vicepresidencia Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB o la Empresa, mediante el presente documento señala las condiciones específicas de prestación del servicio de Internet Móvil. El presente Anexo hace parte integral de las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones de la Empresa y del Anexo para el servicio de ACCESO A INTERNET, ofrecidos por ETB y aceptados por el CLIENTE**

**Para el cabal entendimiento de las condiciones ofrecidas, a continuación se establece la siguiente definición:**

**INTERNET MÓVIL:** Servicio de INTERNET MÓVIL que se presta a través de una red móvil.

En relación con el SERVICIO DE INTERNET MÓVIL, en adelante el SERVICIO, además de lo previsto en el Anexo a las Condiciones Generales para la prestación del servicio de ACCESO A INTERNET de ETB, aplican las siguientes condiciones particulares:

1. ETB podrá cambiar los requisitos o políticas de prestación del SERVICIO cuando así lo considere conveniente, los cuales serán comunicados en la página [www.etb.com.co/internetmovil](http://www.etb.com.co/internetmovil).
2. Para este SERVICIO, los EQUIPOS DE CLIENTE deberán contar con las siguientes características: (i) sistema Operativo Windows 98/98SE/ME/2000/XP o Superior Mac OS 8.6 o Superior; (ii) procesador Intel Pentium PII/AMD K6 o superior; (iii) memoria RAM de 32MB o más; (iv) 20MB libres en el disco duro; (v) módems con puerto tipo Ethernet o USB; (vi) el computador debe tener puerto USB disponible. ETB solamente prestará soporte del SERVICIO sobre computadores con sistemas operativos Windows (Windows 2000 XP4, Windows XP SP2 y Windows Vista).
3. La velocidad de navegación que el CLIENTE adquiera para este SERVICIO depende de las condiciones de cobertura de la red ETB en la cual se encuentre el CLIENTE: Cobertura de Red 3.5 G, Cobertura 2.5. G (GPRS, EDGE) en el territorio colombiano.
4. Para el CLIENTE que se encuentre en lugares bajo Cobertura 3.5G, la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 1.4 Mbps; y para el CLIENTE que se encuentre en lugares bajo Cobertura 2.5G [GPRS, EDGE], la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 120 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el CLIENTE podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el CLIENTE o USUARIO y el EQUIPO DEL CLIENTE utilizado para conectarse a la Red de datos de ETB: Red 3.5G o 2.5 GPRS/EDGE [Los terminales WCDMA ofrecen velocidades menores a los equipos 3G con tecnología HSDPA].
5. El CLIENTE o USUARIO podrá acceder al SERVICIO a altas velocidades en las zonas que cuenten con Cobertura de Red 3.5G, y en los lugares donde no exista esta Cobertura y tengan Cobertura 2.5G podrá hacer uso del SERVICIO con velocidades de esta última Red. La información correspondiente a las zonas de Cobertura de la Red 3.5G y Red 2.5G [GPRS/EDGE] se encuentran publicadas en la página web [www.etb.com.co/internetmovil](http://www.etb.com.co/internetmovil).
6. Ni el SERVICIO ni su cargo, incluyen servicios o consumos de Voz, SMS, MMS o Videollamadas.
7. Para la prestación del servicio de ACCESO A INTERNET MÓVIL, el CLIENTE requiere un módem USB y la SIM card ETB, EQUIPOS que serán proveídos de manera exclusiva por ETB. El modem USB que será suministrado soporta tecnología HSDPA (High Speed Downlink Packet Access), UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) en la banda 1900Mhz. Estos EQUIPOS serán entregados a título de venta al CLIENTE, quien contrae la obligación de pagar la totalidad del valor que de los mismos se señala en la oferta presentada y que será cobrado a través de la factura expedida por ETB. El valor de los EQUIPOS podrá ser pagado en doce (12) cuotas a solicitud del CLIENTE. En este último caso y en razón de la mora o el incumplimiento del CLIENTE, ETB podrá hacer efectivo el saldo insoluto a su favor tomando la obligación como de plazo vencido, para lo cual la Empresa podrá exigir judicial o extrajudicialmente la cancelación de dicho saldo con los intereses moratorios a la tasa que se haya fijado, o, en su defecto, a la máxima tasa legal vigente certificada por la autoridad competente en el momento de la liquidación del interés. Igual regla se aplicará cuando el CLIENTE suscriba un título valor como garantía de sus deudas, que será exigido por ETB o por cualquier tenedor legítimo a quien se le haya endosado.
8. ETB no se hace responsable de almacenar la información correspondiente a los códigos PIN y PUK de cada SIM card. Por lo tanto, será responsabilidad exclusiva del CLIENTE habilitar las funcionalidades propias de dichos códigos y su consecuente almacenamiento.
9. El procedimiento que a continuación se describe cubre solamente las reclamaciones relacionadas con el SERVICIO INTERNET MOVIL. Las reclamaciones relacionadas con otros servicios prestados por la Empresa seguirán el trámite establecido en las condiciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones de ETB publicadas en el directorio telefónico y en la página web de la Empresa [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co):

En caso de inconvenientes en el SERVICIO, el CLIENTE deberá comunicarse a la línea gratuita nacional 018000112170 o en Bogotá a la línea 3777777.

El agente del call center le prestará asesoría remota y descartará problemas de red, instalación o funcionamiento del módem USB que puedan ser resueltos vía telefónica.

Si no se logra el funcionamiento adecuado del dispositivo con la asesoría remota, se coordinará visita con el CLIENTE en el lugar en el que tiene instalado el SERVICIO de ACCESO A INTERNET.

Si el CLIENTE no se encuentra al momento de la visita, se dejará constancia en el lugar acordado para ello. Para coordinar una nueva visita, el CLIENTE deberá comunicarse a la línea 018000112170 o en Bogotá a la línea 3777777. El CLIENTE acepta que la tercera visita será cobrada por ETB de conformidad con lo señalado al respecto en la página web de la Empresa.

En caso de que el inconveniente tenga origen en la SIM card ETB, la Empresa la reemplazará sin costo alguno para el CLIENTE.

Si el inconveniente tiene origen en el módem USB, ETB lo retirará para revisarlo en el laboratorio y entregará al CLIENTE un nuevo módem USB bajo las siguientes condiciones: (i) En caso de que el laboratorio concluya que el daño es de aquellos no cubiertos por la garantía según el cubrimiento previsto en la caja del equipo,, el nuevo módem USB será cobrado en la próxima factura; (ii) En caso de que el daño esté amparado por la garantía, el CLIENTE permanecerá con el módem USB que le fue entregado como reemplazo, sobre el que recaerá una nueva garantía.

En caso de que el CLIENTE no acepte las condiciones anteriores, ETB retirará el módem USB para su revisión en el laboratorio sin que le sea entregado uno nuevo a manera de reemplazo, cuyo diagnóstico debe ser comunicado al CLIENTE a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la visita. Si el reporte del laboratorio indica que el daño no es cubierto por la garantía, se informará al CLIENTE que para continuar con el servicio deberá solicitar reposición de su equipo. Si el daño es cubierto por la garantía, el módem USB reparado se entregará al CLIENTE, previo agendamiento de la respectiva visita. Si el daño no tiene reparación y es cubierto por la garantía, se le entregará un módem USB nuevo al CLIENTE, con su respectiva garantía.

Si se detecta que el daño afecta tanto al módem USB como a la SIM card ETB, las dos serán retiradas y se surtirá el proceso descrito.

En todo caso, el SERVICIO sigue cobrándose a menos que el CLIENTE inicie un trámite de suspensión del mismo. Igualmente el CLIENTE deberá continuar pagando las cuotas correspondientes al módem USB en caso de que haya elegido tal alternativa.

Acepto:

\_\_\_\_\_  
Nombre del CLIENTE o Representante Legal en caso de personas jurídicas.

\_\_\_\_\_  
Nombre de la Empresa en caso de personas jurídicas

\_\_\_\_\_  
C.C. o NIT:

\_\_\_\_\_  
Firma

# EL PRESENTE CONTRATO INCLUYE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA DE 12 MESES, PRÓRROGA AUTOMÁTICA Y/O VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA. UNA VEZ HAYAN SIDO ACEPTADAS EXPRESAMENTE POR EL SUSCRIPTOR, LO VINCULAN DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL PRESENTE CONTRATO.

**(1) DURACIÓN Y PRÓRROGA AUTOMÁTICA:** ETB se obliga para con el CLIENTE a prestar el Servicio de Internet Móvil de ETB durante doce [12] meses, contados a partir de la aceptación por parte de ETB de la solicitud que realice el CLIENTE. bajo las condiciones especiales establecidas para el Servicio de Internet Móvil de ETB. Este término se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un [1] año.

**(2) CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA:** El CLIENTE se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipulado y que se rige por las presentes Condiciones Especiales para el Servicio de Internet Móvil de ETB, prestado por ETB durante doce [12] meses, contados a partir de la firma de este documento.

**(3) CLÁUSULA DE VALORES A PAGAR POR TERMINACIÓN ANTICIPADA:** En el evento en que el CLIENTE decida terminar en forma unilateral y anticipada el presente contrato dentro de los primeros doce [12] meses de permanencia mínima estipulada o cuando la terminación se suceda por causas a él imputables, deberá reembolsar a ETB el pago del valor que falte para recuperar los costos del servicio, como consecuencia de las tarifas especiales, financiamientos o subsidios que se le otorgan. Igualmente, el CLIENTE se obliga al pago del valor que falte para recuperar los costos del servicio que ETB le ha financiado con ocasión de la tarifa, financiamiento o subsidio especial que le son concedidos, en los casos de suspensión o cancelación del servicio por falta de pago, durante el período de permanencia mínima.

**(4) Vencido el período de permanencia mínima,** el CLIENTE podrá dar por terminado el servicio en cualquier momento, manifestando su intención de no continuar con el mismo, para lo cual, deberá enviar una comunicación escrita a ETB con una antelación de diez [10] días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. ETB procederá al corte del servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato. Cuando la solicitud haya sido formulada con una antelación inferior a los diez [10] días señalados, ETB procederá al corte del servicio al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud.

**(5) Los valores a pagar por terminación anticipada** que con ocasión de las tarifas especiales, financiamientos o subsidios deberá pagar el CLIENTE, son los que se señalan a continuación dependiendo del mes en el que se finalice el contrato durante el período de permanencia.

## Tarifas Especiales

Valores a pagar por terminación anticipada en meses

Plan Internet Móvil Ilimitado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AGOSTO	\$120.000	\$110.000	\$100.000	\$90.000	\$80.000	\$70.000	\$60.000	\$50.000	\$40.000	\$30.000	\$20.000	\$10.000
SEPTIEMBRE	\$100.000	\$91.666	\$83.333	\$75.000	\$66.666	\$58.333	\$50.000	\$41.666	\$33.333	\$25.000	\$16.666	\$8.333
OCTUBRE	\$80.000	\$73.333	\$66.666	\$60.000	\$53.333	\$40.000	\$40.000	\$33.333	\$25.000	\$20.000	\$13.333	\$6.666
NOVIEMBRE	\$60.000	\$55.000	\$50.000	\$45.000	\$40.000	\$35.000	\$30.000	\$25.000	\$20.000	\$15.000	\$10.000	\$5.000
DICIEMBRE	\$40.000	\$36.666	\$33.333	\$30.000	\$26.666	\$23.333	\$20.000	\$16.666	\$13.333	\$10.000	\$6.666	\$3.333
ENERO	\$20.000	\$13.333	\$16.666	\$15.000	\$13.333	\$11.666	\$10.000	\$8.333	\$6.666	\$5.000	\$3.333	\$1.666

El CLIENTE autoriza expresamente a ETB con la suscripción del presente documento a incluir los valores a pagar por terminación anticipada dentro de la factura correspondiente al servicio ofrecido.

Con la aceptación del presente documento, que forma parte integral de las condiciones especiales para el Servicio de Acceso a Internet Móvil de ETB, las partes entienden finalizadas las relaciones contractuales anteriores relativas al Servicio de Acceso a Internet Móvil de ETB, si existieren, sin perjuicio de la obligación del CLIENTE de cancelar los servicios pendientes de pago en virtud de tales relaciones. En consecuencia, al suscribir la nueva oferta de Servicio de Acceso a Internet de ETB y el presente documento se entiende perfeccionado un nuevo contrato en los términos establecidos en la Ley Civil Colombiana.

Acepto:

Firma

Nombre Solicitante y/o Representante Legal

No. Documento C.C./NIT