

## CONTRATO SERVICIO TELEFONIA VOZIP

Solicitud No. \_\_\_\_\_

Fecha: DD:  MM:  AA: 

### Datos del Cliente

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

Documento Identificación NIT  C.C.  Otro  Cual?  No. \_\_\_\_\_

Dirección Correspondencia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre Representante Legal: \_\_\_\_\_ Documento de Identificación: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Contacto 1: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Contacto 2: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

### Información para instalación del Servicio

Dirección de Instalación: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Tipo de Acceso a Internet: Dedicado  Banda ancha  ETB  Otro operador:  Cual? 

Capacidad Ancho de banda (Kbps): \_\_\_\_\_ Número del acceso ETB: \_\_\_\_\_

### Planes VozIP Hogares:

PLQH  Cupos 20  37  47  77  147  Ilimitado\* EU y CAN  VEN  ESP 

\*Valor de tarifas ilimitado: 1 país \$89.320. No incluye llamadas a celulares CAN, VEN y/o ESP

### Planes VozIP Empresas:

Cupos: 20  47  77  147  277  427  Ilimitado\* EU y CAN  VEN  ESP 

\*Valor de tarifas ilimitado: 1 país \$100.920, 2 países \$170.520, 3 países \$495.320. No incluye llamadas a celulares CAN, VEN y/o ESP.

### Información de Equipos:

Tipo:

Innomedia:  Otro:  Referencia: \_\_\_\_\_ Serial: \_\_\_\_\_ Mac: \_\_\_\_\_

Modalidad:

1. Propio:  2. Otro de conformidad con el contrato (tenencia):  a) con costo:  b) sin costo 

Nota: El valor comercial del equipo Innomedia es de \$ 257.520.

### Observaciones:

---



---



---



---



---

### Documentación:

Anexar a esta solicitud: cláusula de permanencia mínima, autorización para consulta y reporte a Bancos de Datos sobre el cliente, fotocopia del certificado de existencia y representación expedido por la cámara de comercio (no superior a 90 días) y/o el documento de identidad, extracto bancario y/o factura de servicio público donde el nombre del suscriptor y la dirección de reparto coincida con la de esta solicitud.

## CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP DE ETB

La Vicepresidencia Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP en adelante **ETB** o **LA EMPRESA**, mediante el presente documento y sus anexos señala las condiciones de prestación del SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP, que a la vez constituyen la oferta por medio de la cual está dispuesta a prestar dicho SERVICIO, a **EL CLIENTE**.

Para el cabal entendimiento de las condiciones ofrecidas, a continuación se establecen las siguientes definiciones:

**ACCESO A INTERNET:** Acceso físico que incluye todas las funcionalidades y conexiones nacionales y/o internacionales necesarias para permitir al USUARIO establecer comunicación con un nodo de Internet, entendido este último como un punto TIER-1 o un punto de acceso nacional NAP.

**ACTA DE ENTREGA DEL EQUIPO:** Documento que se entrega al **CLIENTE** como constancia de la entrega del EQUIPO instalado en el predio del **CLIENTE**.

**CARGO DE EQUIPO:** Es el precio que el **CLIENTE** cancela a **ETB** por concepto de los EQUIPOS, suministrados por ésta y que se cobrará en los eventos en que los EQUIPOS sean perdidos por el **CLIENTE** o entregados en venta.

**CARGO DE INSTALACIÓN:** Es el valor que el **CLIENTE** cancela a **ETB** por la activación y conexión del SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP DE **ETB**.

**CARGO MENSUAL** o **CARGO FIJO MENSUAL:** Es el valor mensual que refleja los costos económicos para garantizar la disponibilidad permanente y continua del SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP DE **ETB**, y la utilización de éste.

**CITA CONCERTADA** o **AGENDAMIENTO** o **CITA:** Es la cita que se acuerda entre **ETB** y el **CLIENTE** para realizar las labores de factibilidad, instalaciones necesarias para prestar y acceder al SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP o el mantenimiento correctivo.

**CLIENTE:** Es la persona que acepta la presente oferta por cualquiera de los mecanismos que ETB tiene diseñados para ello y accede al SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP DE **ETB** con el fin de obtener los beneficios propios del SERVICIO, siendo éste el suscriptor del SERVICIO. También se considera CLIENTE quien se haya comportado como tal o haya hecho uso del SERVICIO aunque no haya suscrito documento alguno, habiendo mutuo consentimiento tácito

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO** O **CONTRATO:** Es el acto jurídico que rige las relaciones entre **ETB** y el **CLIENTE**, que se perfecciona con la aceptación tácita o expresa de la presente oferta y sus anexos o por cualquiera de los medios que **ETB** tiene dispuestos para que el **CLIENTE** se vincule, y, del cual se derivan los derechos y obligaciones de las partes.

**CUENTA DE SERVICIO** o **SERVICE ACCOUNT:** Número que identifica la cuenta técnica del SERVICIO del **CLIENTE**, el cual es necesario para identificarse en el link "Mi Cuenta" de la página Web de consulta de consumo y facilidades de **ETB**, en el Acceso Remoto y en el SoftPhone.

**DIAS CALENDARIO:** Para los efectos del presente documento, sus anexos y modificaciones los días calendario se entenderán de lunes a domingo; y los días hábiles serán de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y festivos en la República de Colombia.

**DIRECCIÓN IP:** Dirección que identifica un equipo dentro de la red TCP/IP, la cual le permite realizar conexiones, transferencia y manejo de protocolos (navegación) entre otros.

**EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** Es la oferta conjunta de más de un servicio de telecomunicaciones que **ETB** podrá ofrecer al **CLIENTE**, a partir de la suscripción del presente documento, otorgando determinados beneficios según lo indicado al momento de la oferta y las presentes condiciones. La prestación de cada servicio se regirá según lo establecido en las condiciones que rige para cada uno, las cuales han sido suscritas por el **CLIENTE**.

**EQUIPOS DE VOZIP** o **GATEWAYS** o **EQUIPOS:** Término utilizado para designar el conjunto de bienes constituido por el equipo VoIP, Micro filtros, elementos y demás accesorios entregados por **ETB** en el lugar designado por el **CLIENTE**. Estos EQUIPOS se entregan en tenencia con o sin costo o en venta, según la oferta que escoja el **CLIENTE** y previamente definida por **ETB**. En los casos de tenencia con o sin costo los EQUIPOS deben ser restituidos a **ETB** una vez finalizada la prestación del SERVICIO.

**EQUIPOS INFORMATICOS:** Son los computadores y los Equipos Hub, Router o Concentradores de propiedad del **CLIENTE**, a los cuales se les configura una conexión con los Equipos necesarios para prestar el SERVICIO.

**FACTURA:** Es la cuenta de cobro que **ETB** remite al **CLIENTE** por causa del consumo y demás servicios inherentes a este CONTRATO, y en la cual se incluyen, adicionalmente, los valores correspondientes a: (i) cargo mensual; (ii) valor de los bienes y servicios inherentes al SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP de acuerdo con la condiciones pactadas, (iii) valor de los EQUIPOS que no sean restituidos por el **CLIENTE** y que le hayan sido entregados en tenencia, al igual que los valores que no se hayan cancelado total o parcialmente por el **CLIENTE** por concepto de los EQUIPOS entregados en tenencia o en venta o que hayan sido o sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima; (iv) los demás valores que el **CLIENTE** autoriza incluir en los términos de este documento y sus anexos.

**LÍNEA IP** o **DID** o **TELEFONO IP:** Número local que identifica el SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP asignado al **CLIENTE**, con el cual se identifican las llamadas salientes y al cual se reciben las entrantes (si aplica).

**PIN** o **CLAVE:** Número de Identificación Personal necesaria para el acceso al link "Mi Cuenta" de la página Web de consulta de consumo y facilidades de **ETB** y Acceso Remoto.

**PLAN:** Plan tarifario de Larga Distancia que se compone de un subgrupo de destinos a una tarifa preferencial para cada destino, con un límite o cupo mensual de minutos o valor, que debe ser consumido por el **CLIENTE** durante el mes.

**PLANES ILIMITADOS:** Planes que permiten llamar ilimitadamente a cualquier línea fija de el(los) País(es) destino(s) especificado(s).

**PLANES POR CUPOS:** Planes diseñados con un cargo fijo mensual 100% consumible.

**PLQH** ó **PAGA LO QUE HABLAS:** Plan por demanda que exime al cliente de un cargo mensual y las llamadas son cobradas a la tarifa plena.

**REACTIVACIÓN:** Es el conjunto de actividades necesarias realizadas por **ETB** o por el personal técnico que ésta designe, con el fin de activar nuevamente y volver a prestar el SERVICIO, cuando el mismo sea suspendido por mora en el pago o por solicitud del **CLIENTE**.

**SERVICIO DE INSTALACIÓN:** Es el conjunto de actividades tendientes a la implementación del SERVICIO realizadas por **ETB**.

**SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP DE ETB** o **SERVICIO** o **TELEFONÍA VOZIP:** Servicio de Voz de **ETB** que utiliza el protocolo IP [Internet Protocol] para realizar comunicaciones a través de la Red de Datos ó Internet.

**SERVICIOS INHERENTES:** Son aquellos trámites posteriores a la instalación y activación del SERVICIO que son prestados por **ETB** o por quien éste designe, previa solicitud del **CLIENTE**. Entre estos trámites, se encuentran el cambio de plan, cesión del CONTRATO, traslado, mantenimiento y visitas técnicas. Estos tendrán un costo adicional de acuerdo con las tarifas vigentes.

**SERVICIOS SUPLEMENTARIOS:** Son aquellos servicios suministrados por la red, además del servicio básico, entre otros los siguientes: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto.

**SOFTPHONE KEY:** Clave personal necesaria para el acceso al SoftPhone de TELEFONÍA VOZIP DE ETB

**SOPORTE TELEFÓNICO:** Es el servicio de información y orientación telefónica que presta **ETB** al **CLIENTE** con ocasión del SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP de **ETB**.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL:** Es la posibilidad que tiene el **CLIENTE** de solicitar suspensiones voluntarias del SERVICIO de acuerdo con las políticas definidas por **ETB**; la solicitud debe estar debidamente sustentada y **ETB** podrá aceptarla cuando lo considere viable, siempre que no se produzcan efectos a terceros.

**USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del SERVICIO.

El contenido de las presentes Condiciones en que se ofrece prestar el SERVICIO contempla los siguientes aspectos:

## 1. Precio y forma de pago

**1.1.** La tarifa de los planes se encuentran en los portales, indicando las diferentes modalidades de descuentos, promociones, alianzas y empaquetamientos y forman parte de esta oferta.

**1.2.** **ETB** realizará los cobros derivados de la prestación del SERVICIO y demás valores que señala el presente documento y sus anexos, por mensualidades vencidas o según lo indique cada anexo, valores que **EL CLIENTE** autoriza incorporar expresamente en la FACTURA de **ETB**. Los pagos deberán realizarse de acuerdo con la fecha límite establecida en la FACTURA.

**1.3.** Corresponde pagar al **CLIENTE** en forma oportuna el valor de la FACTURA. **ETB** ofrecerá al **CLIENTE** la posibilidad de financiar a través de la FACTURA de **ETB** los conceptos generados por el CARGO DE INSTALACIÓN, sin perjuicio de lo señalado en la cláusula de permanencia mínima. Los plazos de financiación ofrecidos por **ETB** estarán comprendidos entre los 2 y 12 meses. **EL CLIENTE** asumirá los costos de financiación de acuerdo a las tasas de interés fijadas por **ETB**. Los saldos insolutos de las obligaciones financiadas por **ETB** que se encuentren pendientes cuando **EL CLIENTE** esté en mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, dará lugar a la extinción del plazo y al cobro del total de la obligación pendiente de manera tal que pueda acelerarse su pago e incluirse en la siguiente FACTURA, lo cual es autorizado expresamente por **EL CLIENTE**. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial en los casos que tal requisito es aplicable.

**1.4.** En caso de no pago de la FACTURA por parte del **CLIENTE** dentro de la fecha límite indicada como plazo máximo para evitar la suspensión o en la que se haya acordado con **EL CLIENTE**, el SERVICIO será interrumpido en forma inmediata por razón de la mora en el pago. Si **EL CLIENTE** efectúa el pago de los valores adeudados a **ETB** antes del vencimiento de la fecha indicada para el corte en la respectiva FACTURA o la que haya sido acordada con **EL CLIENTE**, el SERVICIO será reactivado. Si **EL CLIENTE** no cancela dicha FACTURA, **ETB** terminará unilateralmente el CONTRATO y procederá al corte del SERVICIO; como consecuencia las conexiones serán retiradas y la información (LÍNEA IP ó DID, cuenta de servicio ó service account, pin, softphone key, programación de servicios suplementarios) que **EL CLIENTE** en virtud de las facilidades entregadas, tenga almacenada en los servidores de **ETB**, será eliminada. De igual forma **EL CLIENTE** deberá cancelar a **ETB** las deudas, así como cumplir con la obligación de devolución de los EQUIPOS que le hayan sido entregados en tenencia. El **CLIENTE** deberá además pagar a **ETB** los valores que no haya cancelado total o parcialmente por concepto de los equipos entregados en tenencia o el valor del los que le hayan sido vendidos, al igual que las sumas que sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima. Si **EL CLIENTE** desea volver a obtener el SERVICIO deberá tramitar una nueva solicitud, caso en el cual será estudiada por **ETB**.

**1.5.** El incumplimiento en el pago dentro de la fecha límite que señalan las FACTURAS que se expiden por **ETB** para el cobro del SERVICIO, dará lugar al cobro de intereses moratorios de acuerdo con la tasa máxima permitida por la ley, al igual que de los costos por el cobro prejurídico y jurídico de tales obligaciones, en los términos del artículo 1629 del código civil.

**1.6.** **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **ETB** con la firma del presente documento a remitirle la FACTURA utilizando cualquier otro medio alternativo dispuesto por ésta, diferentes de la remisión física, en los términos autorizados por la ley o la regulación vigente. Igualmente, autoriza a efectuar el cobro y se compromete a hacer el pago por dichos medios alternativos, de acuerdo con las condiciones que para tal efecto señale **LA EMPRESA**.

**1.7.** El valor consumible de los PLANES POR CUPO e ILIMITADOS son renovados a primera hora del primer día de cada mes. El valor del PLAN le será facturado mensualmente y deberá ser utilizado durante ese período, al cabo del cual el saldo no utilizado expirará, sin que se acumule para el mes siguiente.

**1.8.** Dependiendo de la fecha de activación del SERVICIO el CARGO FIJO MENSUAL se proratea entre dicha fecha y el último día del mes.

**1.9.** Las llamadas realizadas dentro del CARGO FIJO MENSUAL del PLAN POR CUPO escogido se registran en la FACTURA a cero pesos (\$0); Igualmente aplica para las llamadas realizadas a números fijos del país escogido como PLAN ILIMITADO.

**1.10.** El CARGO DE INSTALACIÓN y configuración del SERVICIO se cobrará una sola vez en la FACTURA.

**1.11.** Los SERVICIOS SUPLEMENTARIOS, el SOFTPHONE y el ACCESO REMOTO serán limitados según las políticas vigentes de **ETB**, las cuales serán publicados en la página Web. **EL CLIENTE** mediante la firma del presente documento acepta dichas modificaciones.

**1.12.** Las llamadas realizadas a redes local extendidas, se facturan a las tarifas definidas por el operador de telefonía local extendida correspondiente y serán llamadas adicionales.

## 2. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio

**2.1.** Para garantizar la calidad del SERVICIO, **EL CLIENTE** deberá contar con un servicio de ACCESO A INTERNET con las características requeridas e informadas previamente al **CLIENTE**. **ETB** no será responsable por los problemas técnicos que pudieran afectar el normal funcionamiento del SERVICIO, cuando estos tengan origen en el servicio de ACCESO A INTERNET, problemas en la configuración del **CLIENTE** y en general todos aquellos aspectos que no sean atribuibles al SERVICIO. Así mismo, para la buena prestación del mismo, el EQUIPO INFORMÁTICO del **CLIENTE**

Fecha de aprobación 13/02/2009

<http://www.etb.com.co>

Página 3 de 14

deberá contar con las características mínimas y la configuración respectiva que señale **ETB**. **EL CLIENTE** deberá atender las instrucciones y recomendaciones que realice **ETB** para la prestación del SERVICIO en el PLAN escogido.

**2.2. ETB** podrá postergar o declinar la solicitud del SERVICIO en los eventos en los cuales: (i) el acceso a Internet no sea apto para la prestación del SERVICIO; o, (ii) se requieran trabajos de adecuación, cambio o construcción de redes ya sea de **ETB** o del **CLIENTE**. Si el resultado de la CITA arroja condiciones óptimas para prestar el SERVICIO se procederá a su instalación, en caso contrario, la solicitud será rechazada y en tales casos no se perfecciona el CONTRATO. En este último evento no procede reclamo alguno, situación que entiende y acepta el **CLIENTE**. En caso de que el **CLIENTE** haya aceptado tácita o expresamente la presente oferta y no se haya efectuado tal verificación o que de ésta resulte la imposibilidad técnica para prestar el SERVICIO operará la condición resolutoria de la misma y no tendrá efecto legal alguno, por lo que el **CLIENTE** no será ingresado al sistema. Sólo si las condiciones técnicas son óptimas para prestar el SERVICIO se procederá a su instalación y la presente oferta y su aceptación producirán efecto.

**2.3.** Para el acceso a algunas facilidades del SERVICIO, tales como consulta de consumo a través de la página Web, ACCESO REMOTO, SOFTPHONE, modificación de la configuración del EQUIPO, desvío de llamadas, buzón de mensajes, entre otros, es necesario que **EL CLIENTE** cuente con los datos de servicio y PIN, los cuales serán entregados por **ETB** al momento de la instalación y son de carácter personal e intransferible, y en tal virtud **EL CLIENTE** se hace responsable por el buen uso de los mismos para acceder a estas facilidades.

**2.4. ETB**, instalará los Equipos (Modem o CPE) y microfiltros en el lugar o el inmueble donde se encuentren los EQUIPOS INFORMÁTICOS y el ACCESO A INTERNET señalados por **EL CLIENTE** al momento de la solicitud del SERVICIO. La instalación se llevará a cabo dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la aprobación por **ETB** de la solicitud de aquél o en su defecto cuando **EL CLIENTE** solicite o acepte la CITA.

### 3. Obligaciones del suscriptor y/o usuario

**3.1. EL CLIENTE** declara que entiende y acepta las "Políticas de Uso" del SERVICIO las cuales se compromete a consultar en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). El Contrato de Condiciones Uniformes será aplicable en todo lo que no contradigan las presentes condiciones en los casos en que el SERVICIO sea suministrado usando tal red, primando en todo caso la aplicación de las presentes condiciones. Con la firma del presente documento **EL CLIENTE** declara que conoce y ha leído una copia de dicho Contrato de Condiciones Uniformes, y expresamente autoriza a **ETB** para entregar la información o realizar los ajustes necesarios sobre dicho Contrato por medio electrónico, comprometiéndose a consultarlas en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **ETB** para recibir la información y las modificaciones a las condiciones o ajustes, a través de medios electrónicos, para lo cual se compromete a consultar permanentemente [dichas](#) páginas.

**ETB** se compromete a prestar al **CLIENTE** el SERVICIO y los servicios especiales y facilidades que lo conforman, de acuerdo con las condiciones del plan seleccionado por el **CLIENTE**, entre los presentados por **ETB**.

**3.2. EL CLIENTE** deberá dar a **ETB** información precisa y completa a fin de mantener actualizados sus datos. Así mismo, deberá notificar a **ETB** dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de cualquier cambio en los mismos.

**3.3. EL CLIENTE** se obliga previa solicitud y una vez concertada la CITA correspondiente, a permitir el ingreso del personal de **ETB** o el que esta determine, al lugar designado en la solicitud como dirección de instalación donde deberá encontrarse operativo el ACCESO A INTERNET con el fin de proceder a la instalación, reactivación, mantenimiento preventivo o correctivo o cualquier otra actividad que a juicio de **ETB** resulte necesaria para la prestación del SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP. En caso contrario, **ETB** podrá cobrar al **CLIENTE** los costos asociados a dicha CITA.

**3.4.** Llegada la finalización de la prestación del SERVICIO por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del CONTRATO por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquiera otra razón, los EQUIPOS que le hayan sido entregados en tenencia deberán ser restituidos a **ETB**, para lo cual **EL CLIENTE** podrá comunicarse a las líneas de atención telefónica especificadas en el presente documento. **EL CLIENTE** se obliga a devolver en buen estado y con todos sus accesorios los EQUIPOS. Sin perjuicio del cobro del EQUIPO, una vez vencidos los plazos para su devolución, el **CLIENTE** es responsable del deterioro, pérdida o daño del mismo, en los eventos de caso fortuito o fuerza mayor a partir del momento en que nace la obligación de devolución o durante la mora en el cumplimiento de la misma. En todo caso, **EL CLIENTE** deberá devolver los EQUIPOS entregados en tenencia, en los Centros de Servicio de **ETB**. Sin importar la tecnología que se utilice, si transcurridos diez (10) días calendario a partir del momento en que el SERVICIO finaliza por cualquier causa **EL CLIENTE** no cumple con la obligación de devolver los EQUIPOS dentro del plazo a que se ha hecho referencia, **EL CLIENTE** autoriza mediante el presente documento a **ETB** para que junto con las sumas adeudadas por el SERVICIO, facture el valor comercial de los EQUIPOS entregados en tenencia que no se hayan devuelto, se hayan dañado o le hayan sido hurtados, sin perjuicio de las acciones legales que pueda iniciar **ETB** por el incumplimiento en la obligación de devolución en cabeza del **CLIENTE** y la responsabilidad por las pérdidas ocurridas incluso por fuerza mayor o caso fortuito. **ETB**, a su juicio, podrá proponerle al **CLIENTE** la alternativa de devolución de otros equipos de características similares a los entregados en tenencia, previo a la aceptación de la solicitud de retiro, caso en el cual la devolución se hará en los Centros de Servicio de **ETB**, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a partir del momento en que **ETB** así lo señale, alternativa que en ningún caso será un derecho del **CLIENTE**, sino una mera potestad de **ETB**. En caso de incumplimiento de estas obligaciones, **EL CLIENTE** autoriza a **ETB** a cargar el valor comercial del EQUIPO en la siguiente FACTURA que se expida. El **CLIENTE** deberá además pagar a **ETB** los valores que no haya cancelado total o parcialmente por concepto del valor del préstamo que se haya hecho de los equipos, en los casos en que los equipos hayan sido entregados en tenencia con costo, o el valor del los mismos en el caso en que le hayan sido vendidos, al igual que las sumas que sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima. **EL CLIENTE** acepta que **ETB** cobre tales sumas para lo cual la Empresa realizará el reajuste del valor de la última FACTURA expedida, incorporando los anteriores conceptos según corresponda, incluido el valor comercial de los EQUIPOS que le fueron entregados en tenencia y que no hayan sido devueltos. **ETB** podrá también optar a su arbitrio por exigir el pago de estas sumas en la correspondiente cuenta de cobro que expida al **CLIENTE** para tal efecto, incluido el valor comercial de los mismos, la cual deberá ser cancelada en las fechas que para el pago se determine en la citada cuenta. El valor comercial de los EQUIPOS entregados en tenencia será el más alto de los que aparezcan fijados en la correspondiente ACTA DE ENTREGA DEL EQUIPO y en ausencia de tal se tomará como valor comercial del mismo el vigente en el mercado para la fecha de entrega al **CLIENTE**.

**3.5.** En caso de daño comprobado o robo de los Equipos, no se exime al **CLIENTE** del pago mensual del SERVICIO y el **CLIENTE** deberá pagar a **ETB** dichos Equipos a la tarifa definida por **ETB**.

**3.6. EL CLIENTE** entiende y acepta que le está prohibida la comercialización a terceras personas del SERVICIO y que en consecuencia los beneficios que obtenga en virtud del mismo no son objeto de venta o comercialización, y que de hacerlo, su conducta constituye causal de cancelación del SERVICIO, a excepción de aquellos que hayan suscrito un

Fecha de aprobación 13/02/2009

<http://www.etb.com.co>

Página 4 de 14

contrato especial donde se incorporen las condiciones para la actividad de reventa de SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP de **ETB**.

**3.7. EL CLIENTE** se obliga a abstenerse de violar en forma directa o indirecta el régimen de telecomunicaciones o a incumplir el uso o acceso del servicio o de los servicios adicionales, de acuerdo con las condiciones y estipulaciones que le son aplicables-. Se entiende que tienen la naturaleza de métodos de comunicación no autorizados entre otros: (i) el reoriginamiento de llamadas para su posterior comercialización; (ii) la realización de "call back"; (iii) la reventa de servicios sin autorización previa de ETB; (iv) la distorsión del tráfico; (v) la alteración de las señales de los equipos terminales; (vi) la alteración de cualquier equipo, sistema o dispositivo de acceso de tal forma que se modifique la medición del consumo facturable de los servicios o se sustraiga su pago; (vii) el acceso no autorizado a Cuentas de Servicio, PINes y SoftPhone Keys; (viii) la interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente; (ix) el acceso a los servicios para realizar denuncias o manifestaciones tendenciosas, falsas, engañosas, ficticias o contrarias a la moral y a las buenas costumbres; o cualquier modalidad similar o de uso ilegal de la redes y de fraude en su utilización. En cualquiera de los eventos anteriores ETB podrá dar por terminado el CONTRATO unilateralmente y sin que medie declaración judicial. El CLIENTE es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones.

#### 4. Obligaciones de ETB

**4.1. ETB** garantiza por un período de un (1) año contado a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS entregados para la prestación del SERVICIO, siempre que el problema diagnosticado se deba a vicios o defectos originados en los mismos. En estos casos, **ETB** procederá a reemplazarlos sin costo alguno para **EL CLIENTE**. Se exceptúan de esta obligación los daños derivados de variaciones de energía o descargas atmosféricas o el mal uso de los EQUIPOS en cuyo caso el costo será asumido por **EL CLIENTE**, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA. **EL CLIENTE** acepta mediante la firma del presente documento el proceso de Reposición de EQUIPOS el cual podrá consultar en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co).

**4.2. ETB** se compromete a prestar al **CLIENTE** el SERVICIO y los servicios especiales y facilidades que lo conforman, de acuerdo con las condiciones del PLAN seleccionado por **EL CLIENTE** entre los presentados por **ETB**.

**4.3. ETB** prestará el SERVICIO de conformidad con las estipulaciones de su licencia de Valor Agregado y de operador del Servicio de Larga Distancia expedida por el Ministerio de Comunicaciones, y las presentes condiciones especiales. La responsabilidad de **ETB** se limita a la prestación del SERVICIO, en las condiciones previstas en el PLAN escogido por el **CLIENTE**. Así mismo, **ETB** adoptará las medidas técnicas necesarias que estime convenientes para mejorar la prestación del SERVICIO.

**4.4. ETB** habilitará para el SERVICIO el acceso a redes de otros operadores de los servicios de Telefonía Local y Larga Distancia, conforme se desarrollen los acuerdos de interconexión entre **ETB** y éstos.

**4.5. ETB** prestará el servicio de mantenimiento o soporte técnico en el lugar donde se encuentre instalado el SERVICIO, en los casos en que **EL CLIENTE** lo requiera. **EL CLIENTE** deberá asumir el valor de esta actividad y de los conceptos que se generen de la misma, los cuales autoriza expresamente incorporar en la siguiente FACTURA.

**4.6.** Tratándose de fallas en el SERVICIO no imputables al **CLIENTE**, **ETB** se encargará de realizar las actividades correctivas del caso. Cuando se presenten fallas en la prestación del SERVICIO por causas imputables al **CLIENTE**, **ETB** prestará el SOPORTE TELEFÓNICO y, de ser necesario, enviará personal para la revisión respectiva; si del resultado de la visita se concluye que la falla es atribuible al **CLIENTE** o a terceros, bien sea por conexiones inadecuadas, mal uso o desconfiguración de los EQUIPOS, o cualquier otra que sea de su responsabilidad, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a través del presente documento a cobrar el valor correspondiente a la CITA en la siguiente FACTURA.

**4.7.** El Servicio será prestado por la Empresa durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Ello no obsta para que este SERVICIO se interrumpa o se suspenda de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales del SERVICIO o por razones de fuerza mayor, caso fortuito o mantenimiento correctivo o preventivo o por fallas atribuibles al ACCESO A INTERNET. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del SERVICIO y que sean imputables a ETB, serán efectuados de conformidad con la ley y la regulación vigente.

**4.8. ETB** se obliga a prestar al **CLIENTE** el servicio de SOPORTE TELEFÓNICO durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días a la semana; para hogares en la línea 018000112170, y para empresas 018000111178. El servicio en campo sólo se prestará en días y horas hábiles.

#### 5. Derechos de los suscriptores y/o usuarios.

**5.1. EL CLIENTE** puede adquirir el SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP de **ETB** CON cláusula de permanencia mínima, asumiendo y aceptando las condiciones de dicha cláusula o; SIN permanencia mínima en este caso **EL CLIENTE** asume el valor total del cargo de conexión según el plan que haya adquirido, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a través de dicho documento que dicho valor se le cargue en la FACTURA.

**5.2. EL CLIENTE** podrá conocer su consumo en cualquier momento a través del portal de **ETB** en la dirección <http://www.etb.com.co/telefonaiip/micuenta.asp>

#### 6. Derechos de ETB

**6.1. ETB** podrá modificar o ajustar las presentes condiciones, sus políticas de uso, las tarifas establecidas para el SERVICIO, los servicios especiales, las facilidades, incluir tasas de descuento, horarios, mediciones para tasación y otros conceptos, que componen el PLAN escogido por **EL CLIENTE** en cualquier momento a su criterio. Para tal efecto, **ETB** publicará las modificaciones en su página Web para que en un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación, **EL CLIENTE** se manifieste en forma explícita sobre su aceptación. Si **EL CLIENTE** considera inaceptable la modificación puede solicitar la cancelación del SERVICIO, antes del vencimiento del plazo señalado para manifestarse en forma explícita mediante una llamada al Call Center autorizado por **ETB** a las líneas 018000112170 para hogares y 018000111178 para empresas o por correo electrónico corporativo que se le indique en el Call Center. Si al vencimiento de este término, **EL CLIENTE** guarda silencio sobre tales modificaciones o continúa haciendo uso del SERVICIO, se entenderá que han sido aceptadas en su totalidad y empezarán a regir entre las partes. **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **ETB** a efectuar dichas modificaciones y a comunicarlas por cualquier medio diferente al impreso. Si **EL CLIENTE** opta por terminar el CONTRATO deberá pagar a **ETB** el valor por terminación anticipada que corresponda, en aquellos casos en los cuales haya suscrito una cláusula de permanencia mínima.

**6.2.** Las presentes condiciones y sus anexos, junto con la factura y/o la cuenta de cobro que se expida para el cobro de los servicios contratados y de los demás valores que se incorporen en las mismas, presta mérito ejecutivo a favor de



ETB. La Empresa podrá exigir la suscripción de un título valor para garantizar el pago de los bienes y servicios prestados, para lo cual con la aceptación de la presente oferta 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: (i) consignar el total de las sumas que resulte a deber en desarrollo de las presentes condiciones, en especial los conceptos relativos al reembolso por retiro anticipado en virtud de la aplicación de la cláusula de permanencia mínima, los bienes, servicios y factura(s) o cuentas de cobro vencida(s) y no pagada(s); (ii) 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 y demás casos autorizados legalmente; (iii) 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; (iv) incorporar los datos del 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 bienes, servicios, factura(s) o cuentas de cobro, 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.

**6.3. ETB** no garantiza la prestación del SERVICIO, no responderá, ni reconocerá descuentos por el mal funcionamiento del SERVICIO, cuando se presenten los siguientes eventos, los cuales son ajenos a ETB: (i) si **EL CLIENTE** no cumple con los requisitos mínimos necesarios en su ACCESO A INTERNET que soporten este SERVICIO; (ii) si **EL CLIENTE** introduce algunos elementos de hardware o software a su EQUIPO INFORMÁTICO y/o ACCESO A INTERNET; (iii) si los bienes instalados no fueron suministrados u homologados por **ETB**; (iv) si el número de EQUIPOS INFORMÁTICOS conectados al SERVICIO objeto de las presentes condiciones excede la recomendación dada por **ETB**; (v) si **EL CLIENTE** previa CITA, manifiesta su imposibilidad de cumplir y pide el aplazamiento de la misma; (vi) en los casos en que trabajadores de **ETB** o quién esta designe deban realizar una CITA al domicilio del **CLIENTE** y éste no permita el ingreso de éstos funcionarios para la ejecución de las actividades necesarias tendiente a superar el problema; ó (vii) cuando el SERVICIO sea interrumpido o suspendido por razones de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares, necesarias a juicio de **ETB** para su correcto o mejor funcionamiento, de conformidad con lo estipulado en las presentes condiciones, (ix) cuando **EL CLIENTE** instale múltiples aparatos telefónicos o plantas telefónicas que afecten el SERVICIO (x) Cuando por influencia de potencia y/o ruido generado por fuentes externas a **ETB** se degrade o impida la prestación del SERVICIO; (xi) cuando la relación entre la señal y el ruido, externo a **ETB**, interfieran en la transmisión de datos; (xii) por daño de la red interna del **CLIENTE**; (xiii) por daño en el ACCESO A INTERNET, siendo éste de otro operador (xiv) cuando ocurran daños en el medio de transmisión en donde no es posible realizar reparaciones para establecer el SERVICIO. Cuando se presenten algunas de las circunstancias antes descritas, **ETB** realizará las gestiones técnicas pertinentes para tratar de establecer el SERVICIO a las condiciones inicialmente ofrecidas. En caso de no ser posible la reparación **EL CLIENTE** autoriza a **ETB** para dar por terminado sin necesidad de declaración judicial, el presente CONTRATO, sin lugar a pago o reconocimiento de indemnización alguna.

**6.4. ETB** no será responsable por los daños o perjuicios que pueda sufrir **EL CLIENTE** por la falta de continuidad o interrupción del SERVICIO; si **EL CLIENTE** insistiere que se le suministre el SERVICIO a pesar de los inconvenientes técnicos o de los mayores costos que por virtud de los mismos se generen, éste autoriza con la firma del presente documento a **ETB** para que cobre los mayores valores que se causen para poder prestarle el SERVICIO en tales condiciones. **EL CLIENTE** conoce y acepta que por tales razones **LA EMPRESA** no puede garantizar el suministro y calidad del SERVICIO.

**6.5. ETB** se reserva el derecho de controlar o verificar el uso que **EL CLIENTE** haga del SERVICIO y de denunciar las actividades ilegales que detecte ante las autoridades correspondientes.

**6.6.** En caso que **ETB** tenga noticia de un uso inadecuado del SERVICIO, de acuerdo con la "Políticas de Uso", enviará al **CLIENTE** una comunicación a la cuenta de correo reportada para comunicaciones o lo contactará telefónicamente, indicando acerca de la situación conocida e invitándolo para que se abstenga de continuar con esta práctica o adopte los mecanismos necesarios para que no se continúe realizando, dentro del plazo indicado para ello. En caso que **EL CLIENTE** hiciera caso omiso a dicha solicitud, **ETB** está facultada unilateralmente para suspender por justa causa la prestación del SERVICIO, terminar el CONTRATO, y notificar a las autoridades correspondientes para que adelanten las acciones legales a que haya lugar.

**6.7.** En el evento en que **EL CLIENTE** incumpla con alguna de las obligaciones previstas en las presentes condiciones, **ETB** podrá exigir el pago inmediato de las cuotas pendientes por concepto de CARGO DE INSTALACIÓN y EQUIPOS de acuerdo al PLAN escogido por **EL CLIENTE**, montos que **EL CLIENTE** autoriza a cobrar en la FACTURA siguiente a la fecha de terminación anticipada.

## 7. Condiciones para el cambio de plan

**7.1. EL CLIENTE** podrá suscribir un documento adicional que establezca las condiciones de cláusula de permanencia mínima, prórroga automática y valores a pagar por terminación anticipada del CONTRATO. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por **EL CLIENTE**, lo vinculan de acuerdo a las condiciones previstas para tal efecto, y en todo caso el plan respectivo no superará el término de un (1) año de vigencia. **EL CLIENTE** deberá conservar dicho plan por el término señalado. No obstante, **EL CLIENTE** tendrá la opción de cambiar de plan antes de expirar la vigencia, del mismo, siempre y cuando **ETB** así lo permita, en cuyo caso habrá lugar al pago del valor por parte del **CLIENTE** de las sumas que falten por recuperar del plazo inicialmente establecido en los casos en los cuales el nuevo plan sea inferior al inicialmente contratado, para lo cual autoriza expresamente a **ETB** a cargar dichos valores en la siguiente FACTURA con la firma del presente documento. Si los valores del nuevo plan son superiores al inicialmente contratado, **EL CLIENTE** se obliga a pagar únicamente la suma que **ETB** se vea abocada a perder por dicho cambio, para lo cual **EL CLIENTE** autoriza el cobro en la siguiente FACTURA.

## 8. Causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio

**8.1. EL CLIENTE** podrá cancelar en cualquier momento el SERVICIO, previa comunicación sobre tal decisión por escrito a **ETB**, para planes de hogares en el número **018000112170** y para planes de empresa en el número **018000111178**. La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de por lo menos diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del

Fecha de aprobación 13/02/2009

período de facturación. **ETB** interrumpirá el **SERVICIO** a más tardar al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del **CONTRATO**. Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, **ETB** interrumpirá el **SERVICIO** a más tardar al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud por parte del **CLIENTE**. Lo anterior sin perjuicio de las condiciones previstas en las cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y los valores a pagar por terminación anticipada, tal como se establece en el Anexo No.1, con excepción de aquellos **CLIENTES** que no hayan celebrado tales acuerdos. Para los **CLIENTES HOGARES** que decidan cancelar el **SERVICIO**, **ETB** ha diseñado un formato que está disponible en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) o en los Centros de Servicio de **ETB**, el cual debe ser suscrito por el solicitante. Los demás **CLIENTES** deberán cumplir con la obligación de comunicar su decisión de interrupción del **SERVICIO** mediante la suscripción bien sea de una carta, un formato, o un mail corporativo. El diligenciamiento del tal documento es indispensable para evitar fraudes en cuanto a la persona que solicita la desconexión y solo a partir del diligenciamiento y radicación del mismo **ETB** contará los términos de que trata la presente estipulación para la interrupción del servicio cualquiera que se el tipo de **CLIENTE**"

**8.2. EL CLIENTE** podrá solicitar a **ETB** **SUSPENSIONES TEMPORALES** del **SERVICIO** con quince (15) días calendario de anticipación a la fecha deseada para realizar la suspensión, salvo que **EL CLIENTE** señale en su solicitud una fecha posterior o que la solicitud sea negada. En caso de que el **SERVICIO** se encuentre sujeto a cláusulas de permanencia mínima o prórrogas automáticas, dichos períodos se prorrogarán por el término de duración de la **SUSPENSIÓN TEMPORAL**. Estas podrán solicitarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no por cada año de **SERVICIO**, salvo que **ETB** otorgue un plazo mayor. Las suspensiones no podrán ser inferiores a siete (7) días calendario. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por **EL CLIENTE** durante el término de la **SUSPENSIÓN TEMPORAL**, **ETB** cobrará únicamente el valor de la reconexión del **SERVICIO**, el cual le será informado al solicitante en el momento de la aceptación. **ETB** mantendrá publicados en su página Web los parámetros, montos y descuentos a efectuar por concepto de dichas suspensiones.

**8.3.** Sin perjuicio de las condiciones previstas para la prestación del **SERVICIO**, **ETB** podrá suspender o terminar las presentes condiciones, sin necesidad de declaración judicial, entre otras, por cualquiera de las siguientes causas: (i) por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones asumidas por **EL CLIENTE** en relación con el **SERVICIO**; (ii) por el suministro de información falsa o adulterada; (iii) por razones de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros ajenos a **ETB**, orden de autoridad competente o causales establecidas en la ley o la regulación; (iv) por dar al **SERVICIO** un uso distinto al convenido con **ETB**; (v) por utilizar métodos y equipos de comunicación no permitidos; (vi) por interferir u obstaculizar la operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el **SERVICIO** que sean de propiedad de **ETB** o de terceros; (vii) por impedir u obstaculizar las labores de inspección y/o mantenimiento que realicen los funcionarios autorizados de **ETB**; (viii) por la comercialización de este **SERVICIO** bajo cualquier modalidad, salvo en el caso de clientes que cuenten con un contrato de reventa de Servicios con **ETB**; (ix) cuando no sea viable continuar prestando el **SERVICIO**, debiendo **ETB** comunicarlo al **CLIENTE** con no menos de treinta (30) días de antelación, procurando ofrecer otra alternativa de **SERVICIO** que **EL CLIENTE** podrá aceptar. La terminación de la prestación del **SERVICIO** por cualquier causa no dará lugar a favor del **CLIENTE** al reconocimiento de indemnización alguna, ni de ningún otro valor. Lo dispuesto en esta cláusula se entiende sin perjuicio de lo que sobre la materia decreten las autoridades competentes, en uso de las atribuciones a ellas conferidas por la ley o la regulación.

**8.4.** El **SERVICIO** será prestado por **ETB** durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Ello no obsta para que este **SERVICIO** se interrumpa o se suspenda de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales del Servicio o por razones de fuerza mayor, caso fortuito o mantenimiento correctivo o preventivo. Los reembolsos o descuentos que se presenten por falla en la prestación del **SERVICIO** y que sean imputables a **ETB**, serán efectuados de conformidad con la ley y la regulación vigente.

## 9. Tramites de peticiones quejas y recursos

**9.1. EL CLIENTE** o **USUARIO** tiene el derecho a presentar peticiones, quejas, y recursos, en adelante **PQR**, ante **ETB** en forma verbal o escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, siempre que **ETB** haya dispuesto de tal mecanismo para tal efecto. La presentación de la **PQR** no requiere de presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se actúe por conducta de mandatario, las peticiones y recursos se tramitarán por **ETB** de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Cuando se presente una **PQR** en forma verbal, basta con que **EL CLIENTE** O **USUARIO** informe a **ETB** el nombre completo, el motivo de la **PQR**, el **PLAN** escogido y algunos datos básicos del **CONTRATO** que permitan a la Empresa dar una mejor solución a la **PQR**, las cuales se responderán por **ETB** de la misma manera. La **PQR** presentada de forma escrita debe contener por lo menos los siguientes requisitos: (i) ser dirigidas a **ETB**; (ii) nombre, identificación y dirección de notificación del **CLIENTE** o **USUARIO**, incluida la dirección electrónica, si el **CLIENTE** manifiesta expresamente que desea recibir la respuesta por este medio; (iii) los datos básicos del **CONTRATO**; (iv) el plan escogido por **EL CLIENTE**; y, (v) los hechos claramente determinados en los que se funda la solicitud. **ETB** responderá la **PQR** de la misma forma, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación, pudiendo remitir la respuesta por medio electrónico, si **ETB** utiliza tal mecanismo de acuerdo con la regulación vigente. En el evento en que **ETB** no pueda responder la **PQR** dentro de dicho plazo, se deberá informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

**9.2. ETB** entregará al peticionario por cualquier medio idóneo la constancia de la presentación de la **PQR** y un código único numérico, el cual mantendrá durante todo el trámite de la **PQR**. La asignación de la constancia y el código podrá hacerse por medio electrónico y así autoriza expresamente **EL CLIENTE** con la suscripción del presente documento.

**9.3.** La presentación de la **PQR** relacionadas con la facturación del **SERVICIO** está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno previsto en la **FACTURA**, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la **PQR** dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. **ETB** no suspenderá el **SERVICIO** que haya sido objeto de una **PQR** que se encuentre en trámite, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la **FACTURA** y **EL CLIENTE** haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.

**9.4.** La notificación de las decisiones adoptadas por **ETB** dentro del trámite de una **PQR**, se realizará de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Con la firma del presente documento **EL CLIENTE** autoriza a **etb** a establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión, siempre que hayan sido autorizados por la entidad de inspección, vigilancia y control para su implementación. Las notificaciones personales se efectuarán en la oficina en donde se haya presentado la **PQR**. En caso de haber sido

Fecha de aprobación 13/02/2009

<http://www.etb.com.co>

Página 7 de 14

formulada de manera verbal y **ETB** deba dar respuesta escrita, **EL CLIENTE** deberá notificarse en la oficina de atención más cercana a la dirección que haya indicado **EL CLIENTE** para ello.

**9.5. EL CLIENTE** que haya presentado PQR podrá consultar y obtener información precisa sobre el trámite de sus peticiones, para lo cual deberá suministrar el código único numérico informado por **ETB** al momento de su presentación. **ETB** establecerá mecanismos que permitan dicha consulta, a través de su página Web y de la línea gratuita de atención número 018000112170 para hogares y 018000111178 para empresas.

## 10. Condiciones para la cesión.

**10.5. EL CLIENTE** debe informar por escrito a **ETB** su intención de ceder el CONTRATO acompañando la manifestación de voluntad del cesionario sobre la aceptación de la cesión. Dentro de los quince (15) días calendario siguientes **ETB** manifestará por escrito la aceptación o rechazo de la cesión. La ausencia de respuesta se entenderá como una negativa de la cesión. En caso de aceptación de la cesión por **ETB**, el **CLIENTE** cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que se le comuniquen la decisión y ésta le haya sido comunicada al cesionario. En caso de rechazo, **ETB** informará al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito se indicará al **CLIENTE** los aspectos que deben ser corregidos, quedando **EL CLIENTE** cedente obligado a cumplir el CONTRATO hasta tanto no sea aceptada la cesión. Los gastos que se ocasionen en virtud de la cesión serán asumidos por el cesionario.

## 11. Condiciones para el traslado del servicio

**11.1. EL CLIENTE** deberá utilizar el SERVICIO en el predio especificado en la solicitud del mismo donde se instala el EQUIPO, sin perjuicio de la solicitud de traslado del SERVICIO que **EL CLIENTE** pueda tramitar ante **ETB** con un mes de anticipación a la fecha de traslado deseada. Si como consecuencia de dicho traslado se genera algún costo, este será asumido por **EL CLIENTE**, valor que será cobrado en la siguiente FACTURA, de acuerdo con las tarifas vigentes para este trámite al momento de la solicitud del mismo, con el fin de verificar si es posible llevarlo a cabo, desde el punto de vista técnico y realizar tal actividad. El costo del traslado será asumido por **EL CLIENTE**, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA.

## 12. Condiciones de empaquetamiento

**12.1.** Los beneficios y las condiciones especiales que reciba **EL CLIENTE** que haya solicitado combos que incluyan el SERVICIO DE TELEFONÍA VOZIP y el de uno cualquiera de sus Aliados, se mantendrán siempre y cuando **EL CLIENTE** permanezca con los servicios contratados de manera simultánea. La terminación anticipada de uno cualquiera de los servicios implica para **EL CLIENTE** la pérdida de los beneficios otorgados y genera el pago del reembolso que se haya estipulado en el respectivo contrato suscrito con cada una de las empresas objeto de la alianza. La terminación de uno cualquiera de los dos servicios que componen el empaquetamiento, da lugar a la pérdida de los beneficios y/o descuentos obtenidos con ocasión del empaquetamiento de servicios, y la tarifa del servicio con el cual continúe el cliente podrá ser objeto de reajuste por la correspondiente empresa y así lo acepta expresamente **EL CLIENTE** con la suscripción del presente documento. En todos los demás aspectos la prestación de los servicios se regirá por las cláusulas contenidas en los contratos que **EL CLIENTE** celebre de manera individual con **ETB** o con el respectivo Aliado.

**12.2.** Los beneficios del empaquetamiento de servicios terminarán por: a) expiración del término previsto; b) por el incumplimiento de las obligaciones por parte de **EL CLIENTE**, sin perjuicio de las indemnizaciones o reembolso que haya lugar; c) por las demás causales previstas en la Ley.

Acepto:

\_\_\_\_\_  
Nombre CLIENTE o representante legal/apoderado

\_\_\_\_\_  
Firma CLIENTE o representante/apoderado

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

NIT \_\_\_\_\_

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



**PAGARE No. \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_, 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]:

\_\_\_\_\_  
Nombre CLIENTE o representante legal/apoderado

\_\_\_\_\_  
Firma CLIENTE o representante/apoderado

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

NIT \_\_\_\_\_

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

---

## AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A BANCOS DE DATOS E INFORMACIÓN COMERCIAL SOBRE EL CLIENTE

---

Lea cuidadosamente las siguientes estipulaciones y pregunte lo que no comprenda.

\_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, actuando en nombre propio o en representación de \_\_\_\_\_ con NIT No. \_\_\_\_\_, por medio del presente documento autorizo de manera irrevocable a la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP**, en adelante **ETB**, o a quien en un futuro sea acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con tal empresa, pueda llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) Consultar en cualquier tiempo, en los bancos de datos, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con **ETB** o para con los terceros con quienes tiene suscritos convenios con tal propósito.
- b) Reportar a las centrales de información de riesgo o bancos de datos, que administren bases de datos, la información sobre el comportamiento de mis obligaciones, especialmente las de contenido patrimonial que adquiera para con **ETB** o con terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información que se genere por la facturación de los bienes, servicios y obligaciones que cobre **ETB** o terceros con quienes ésta ha celebrado convenios de facturación o recaudo; de tal forma que las centrales presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.
- c) Enviar la información mencionada a los bancos de datos de manera directa y, también, por intermedio de cualquiera de las Superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin de que éstas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales, si fuere el caso.
- d) Conservar la información reportada en la base de datos de la central de riesgo o en los banco de datos, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad, razón por la cual en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo.

### ACEPTO:

---

Firma del Cliente, Representante Legal o Apoderado

---

C.C. No.

---

NIT No.

**EL PRESENTE CONTRATO INCLUYE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA DE DOCE [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**

- DURACIÓN Y PRÓRROGA AUTOMÁTICA.-** ETB se obliga para con **EL CLIENTE** a prestar el servicio de Telefonía VozIP 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 Telefonía VozIP de ETB". Este término se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un [1] año.
- 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 "Telefonía VozIP de ETB" prestado por **ETB** durante doce [12] meses, contados a partir de la firma de este documento.
- 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 es concedido, en los casos de suspensión o cancelación del servicio por falta de pago durante el período de permanencia mínima. 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 calendario 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.
- 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.

Valores a pagar por terminación anticipada en meses													
Cargo plan	Descuento otorgado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
PLQH	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Cupo 20	\$ 25.668	\$ 25.668	\$ 23.529	\$ 21.390	\$ 19.251	\$ 17.112	\$ 14.973	\$ 12.834	\$ 10.695	\$ 8.556	\$ 6.417	\$ 4.278	\$ 2.139
Cupo 37	\$ 75.254	\$ 75.254	\$ 68.983	\$ 62.712	\$ 56.441	\$ 50.169	\$ 43.898	\$ 37.627	\$ 31.356	\$ 25.085	\$ 18.814	\$ 12.542	\$ 6.271
Cupo 47	\$ 95.593	\$ 95.593	\$ 87.627	\$ 79.661	\$ 71.695	\$ 63.729	\$ 55.763	\$ 47.797	\$ 39.831	\$ 31.864	\$ 23.898	\$ 15.932	\$ 7.966
Cupo 77	\$ 194.526	\$ 194.526	\$ 178.316	\$ 162.105	\$ 145.895	\$ 129.684	\$ 113.474	\$ 97.263	\$ 81.053	\$ 64.842	\$ 48.632	\$ 32.421	\$ 16.211
Cupo 147	\$ 409.500	\$ 409.500	\$ 375.375	\$ 341.250	\$ 307.125	\$ 273.000	\$ 238.875	\$ 204.750	\$ 170.625	\$ 136.500	\$ 102.375	\$ 68.250	\$ 34.125
Cupo 277	\$ 846.109	\$ 846.109	\$ 775.600	\$ 705.091	\$ 634.582	\$ 564.073	\$ 493.564	\$ 423.055	\$ 352.545	\$ 282.036	\$ 211.527	\$ 141.018	\$ 70.509
Cupo 427	\$ 1.505.175	\$ 1.505.175	\$ 1.379.744	\$ 1.254.313	\$ 1.128.881	\$ 1.003.450	\$ 878.019	\$ 752.588	\$ 627.156	\$ 501.725	\$ 376.294	\$ 250.863	\$ 125.431
Ilim Hogares	\$ 194.526	\$ 194.526	\$ 178.316	\$ 162.105	\$ 145.895	\$ 129.684	\$ 113.474	\$ 97.263	\$ 81.053	\$ 64.842	\$ 48.632	\$ 32.421	\$ 16.211
Ilim Emp 1 país	\$ 219.789	\$ 219.789	\$ 201.474	\$ 183.158	\$ 164.842	\$ 146.526	\$ 128.211	\$ 109.895	\$ 91.579	\$ 73.263	\$ 54.947	\$ 36.632	\$ 18.316
Ilim 2 países	\$ 409.500	\$ 409.500	\$ 375.375	\$ 341.250	\$ 307.125	\$ 273.000	\$ 238.875	\$ 204.750	\$ 170.625	\$ 136.500	\$ 102.375	\$ 68.250	\$ 34.125
Ilim 3 países	\$ 1.505.175	\$ 1.505.175	\$ 1.379.744	\$ 1.254.313	\$ 1.128.881	\$ 1.003.450	\$ 878.019	\$ 752.588	\$ 627.156	\$ 501.725	\$ 376.294	\$ 250.863	\$ 125.431
Equipo en Tenencia sin costo	Descuento otorgado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	\$ 133.200	\$ 133.200	\$ 122.100	\$ 111.000	\$ 99.900	\$ 88.800	\$ 77.700	\$ 66.600	\$ 55.500	\$ 44.400	\$ 33.300	\$ 22.200	\$ 11.100
Costo de Instalación	Descuento otorgado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 64.167	\$ 58.333	\$ 52.500	\$ 46.667	\$ 40.833	\$ 35.000	\$ 29.167	\$ 23.333	\$ 17.500	\$ 11.667	\$ 5.833
<b>Total</b>													

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 "Telefonía VozIP de **ETB**", las Partes entienden finalizadas las relaciones contractuales anteriores relativas al servicio de Telefonía VozIP, 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 Servicios de Telefonía VozIP de **ETB** y el presente documento se entiende perfeccionado un nuevo contrato en los términos establecidos en la ley civil colombiana.

Acepto:

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente, Representante Legal o Apoderado

\_\_\_\_\_  
C.C. No.

\_\_\_\_\_  
NIT No.

## POLÍTICAS DE USO

### INTRODUCCIÓN

ETB en su calidad de operador de servicios de larga distancia y valor agregado se permite adicionar las políticas de uso a las condiciones bajo las cuales ETB presta el Servicio de Telefonía VozIP, en el sentido de incluir como prohibiciones las que se señalan a continuación. Estas políticas de uso pretenden proteger a ETB y a sus clientes de llamadas realizadas sin consentimiento, ataques a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de los servicios IP.

ETB se reserva el derecho de modificar las presentes políticas en cualquier momento, las cuales serán efectivas una vez que dichas modificaciones sean comunicadas en este URL y es responsabilidad del usuario consultarlas de manera periódica.

### PROPÓSITO

Estas políticas son enunciativas ya que no abarcan todos los aspectos en los cuales se pueda incurrir. En este orden de ideas, toda actividad que viole la ley, las regulaciones o las normas aceptadas de la transmisión de VozIP, o que perjudique el desempeño de las redes, la imagen o las relaciones con los clientes de ETB, así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se entenderán comprendidas en éste, dado que su fin es preservar la integridad y disponibilidad de las comunicaciones y de sus usuarios.

### ALCANCE

Estas políticas están dirigidas a clientes de ETB, personas naturales o jurídicas, que contratan servicios para comunicarse a Larga Distancia Nacional e Internacional a través del 07 y 007. Cualquier actividad prohibida que se lleve a cabo, en la cual participe un tercero en nombre de o en beneficio de un cliente de ETB o cualquier cliente o usuario final de un cliente de ETB, será considerada una actividad prohibida que se lleve a cabo por el cliente de ETB. Cualquier vulneración a la ley o a las condiciones previstas, se constituye en VIOLACIÓN de lo estipulado por el cliente para la utilización de los servicios, que por su potencial repercusión requieren de la toma de medidas inmediatas, en consecuencia el cliente acepta y reconoce que ETB está facultada para suspender o terminar la prestación del servicio. ETB podrá en los casos en que lo considere pertinente, informar al cliente sobre la realización de conductas prohibidas y solicitarle que se abstenga de realizarlas; en estos casos se contactará al cliente por medio de las cuentas de correo electrónico inscritas con ETB y las conocidas por ETB ó se contactará por vía telefónica, de ser ello posible. En este sentido el cliente quedará con un veto y se dará por terminado la prestación del servicio. Lo anterior sin perjuicio de las acciones judiciales y denuncias que ETB y terceros afectados puedan emprender contra el usuario, en Colombia o cualquier otra jurisdicción.

### USOS INDEBIDOS

De manera enunciativa se señalan algunos usos indebidos que no están autorizados ni permitidos y que su ejecución por parte del usuario origina la terminación o suspensión del servicio por parte de ETB, con justa causa al constituirse como violación de las condiciones de uso de los servicios prestados por ETB:

- (i) Influir injusta, ilegal o en forma indebida o inadecuada directa o indirectamente en los sistemas, redes, aplicativos, y demás elementos involucrados en la transmisión o recepción de voz e información, incluyendo los terminales de los usuarios.
- (ii) Violar o intentar violar sistemas de seguridad o red de ETB o de cualquier tercero.
- (iii) Realizar o Intentar realizar llamadas mediante la utilización y descifre de Cuentas de Servicio y PINes no asignados.
- (iv) Realizar ó Intentar distribuir las Cuentas de Servicio y PINes para su utilización en equipos ó módems de VozIP no autorizados por ETB.
- (v) Utilizar ó Tratar de utilizar las Cuentas de Servicio y PINes con software y programaciones no autorizadas por ETB que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos, de la red de ETB o de propiedad de terceros.
- (vi) Vender llamadas a través de los servicios de VozIP, cuando no se tiene un contrato establecido previamente para la Reventa de Minutos.
- (vii) Utilizar el servicio para CallCenters y/o Cobranzas.
- (ix) Terminar ó Enrutar tráfico de otros Clientes a través de los Servicios de Telefonía VozIP de ETB.
- (x) Acceder sin autorización previa a las redes privadas de otros Clientes para cursar tráfico a través de ellas.
- (xi) Realizar llamadas con carácter atentatorio a la dignidad del ser humano, que tenga la potencialidad de ser peligroso, genere pánico económico, social, de salubridad, etc.
- (xii) Violar las comunicaciones y la intimidad de las personas.
- (xiii) Suscribir los servicios con información y/o documentación imprecisa, incorrecta o de un tercero.

A continuación se enumeran medidas de seguridad que deben tener en cuenta los usuarios/suscriptores de Telefonía VozIP de ETB para el manejo adecuado del servicio:

### MANEJO DE LA CUENTA y EL PIN

1. La cuenta y el pin son de uso personal e intransferible, por lo tanto no deben ser suministradas a ninguna persona, incluyendo personal de ETB.
2. El pin debe ser tratado como información confidencial, nunca deben ser escritas en papeles, ni stickers, ni en sistemas computarizados sin encriptación.

3. Se debe cambiar periódicamente el PIN a través de MI CUENTA, por lo menos cada 30 días. Se debe tener en cuenta que las soluciones Callshops exigen la actualización de dicho PIN en el Equipo MAX/PAP2.

4. Después de la instalación y de cada mantenimiento, se manipule o no el equipo, siempre se debe cambiar el PIN.

5. Se debe estar validando el uso del servicio a través de MI CUENTA y reportar inmediatamente a ETB cualquier inconsistencia frente a las llamadas realizadas y las registradas.

### **PÉRDIDA DEL EQUIPO DE VOZIP**

El cliente debe reportar la pérdida o daño del equipo inmediatamente a ETB para que la cuenta sea bloqueada mientras se procede a la reposición.

Por lo tanto, es responsabilidad del usuario:

1. Mantener la confidencialidad de la contraseña bajo su responsabilidad.

2. Mantener controlado el acceso a sus equipos (VozIP y PC), previniendo que terceros instalen software o hardware que guarden las contraseñas digitadas.

3. Cambiar las contraseñas inmediatamente si se sospecha que ha sido conocida por cualquier otra persona, además del usuario autorizado.

4. Reportar a ETB cualquier inconsistencia de llamadas

5. Reportar a ETB la pérdida y/o daño del equipo.

### **REPORTE DE ACTIVIDADES ANORMALES**

Para reportar una actividad anormal se debe hacer a través de las áreas de Servicio al Cliente de ETB ó a los números 018000112170 para hogares y 018000111178 para empresas.



## PROCESO DE REPOSICIÓN DE EQUIPOS

ETB garantiza, por un período de un (1) año contado a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS ADSL y VOZIP, entregados para la prestación del SERVICIO, siempre que el problema diagnosticado se deba a vicios o defectos originados en los mismos. En estos casos, ETB procederá a reemplazarlos sin costo alguno para el CLIENTE. Se exceptúan de esta obligación los daños derivados de variaciones de energía o descargas atmosféricas o mal uso de los EQUIPOS en cuyo caso el costo será asumido por el CLIENTE, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA.

### CÓMO OBTENER EL SERVICIO GARANTIZADO

Si desea presentar una reclamación bajo la Garantía Limitada, sírvase enviar su EQUIPO a los centros de servicio ETB. Puede comunicarse a las líneas de atención telefónica especificadas en el presente documento para obtener más información acerca del modo de realizar una reclamación.

Cualquier reclamación realizada en virtud de la presente Garantía Limitada estará sujeta a la notificación por su parte del presunto defecto a ETB dentro de un plazo razonable a partir de su descubrimiento y, en cualquier caso, nunca posterior a la fecha de vencimiento del Periodo de Garantía.

Para evitar que se genere cobro del cargo fijo, durante el tiempo que se haga la reposición del equipo, proceda a solicitar una Suspensión Temporal.

### ¿QUÉ ES LO QUE NO CUBRE?

1. La presente Garantía Limitada no cubre manuales de usuario ni software.
2. La presente Garantía Limitada no cubre a) el desgaste normal, b) los defectos ocasionados por una mala manipulación (incluidos, sin carácter limitativo, los defectos ocasionados por elementos afilados, doblado, compresión o caídas, etc.), ni c) los defectos o daños ocasionados por una mala utilización del Producto y/o e) otros actos más allá del control razonable de ETB.
3. La presente Garantía Limitada no cubre los defectos o presuntos defectos ocasionados por el hecho de que el Producto fuera utilizado con, o en relación con, cualquier producto, equipamiento, software y/o servicio no fabricado o suministrado por ETB o fuera utilizado de otra manera que no fuera para su uso previsto.
4. La presente Garantía Limitada no será válida si el Producto ha sido abierto, modificado o reparado por personal ajeno a ETB, si ha sido reparado utilizando piezas de repuesto no autorizadas o si el número de serie del Producto ha sido eliminado, borrado, desfigurado, alterado o aparece ilegible en forma alguna, algo que será determinado exclusivamente a discreción de ETB.
6. La presente Garantía Limitada no será válida si el Producto ha sido expuesto a la humedad o a condiciones atmosféricas o térmicas extremas o a cambios rápidos de las mismas, a la corrosión, la oxidación, el vertido de alimentos o líquidos o a la influencia de productos químicos.