

CONTRATO DE CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE LA OFERTA EMPRESARIAL DE TELEFONICA DE PEREIRA.

OBJETO. El objeto del presente contrato comprende la OFERTA ESPECIAL EMPRESARIAL de servicios de Telecomunicaciones por parte de la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. ESP (Telefónica de Pereira), mediante las opciones de prestación individual y empaquetada, en las siguientes condiciones, sin perjuicio de las políticas que de manera general y uniforme la empresa disponga:

1. CONFORMACION. La Oferta de Plan Empresarial puede estar constituida por los siguientes productos del portafolio de Telefónica de Pereira en forma individual o en paquetes: Telefonía Local, Internet Banda Ancha Compartido y Servicio básico de televisión por suscripción; como mínimo puede otorgarse una oferta con el servicio de telefonía, no aplica de manera individual cuando el único servicio sea Internet Banda Ancha o Televisión. Para cada cliente, dependiendo del nivel de facturación la Empresa podrá asignar ofertas con precios diferenciales y servicios adicionales. La asignación y ejecución de los servicios están sujetas a viabilidad comercial y técnica y se habilitarán con la tecnología disponible.

2. VALOR DE LA OFERTA. El precio de La Oferta de Plan Empresarial y demás cobros y servicios asociados a la misma serán los establecidos en la directiva o resolución vigente de la Empresa. En todo caso los precios podrán ser modificados por la Empresa durante la permanencia mínima siempre que se trate de disminuciones, en caso contrario el titular quedará en libertad de continuar con la oferta o solicitar su retiro sin la aplicación de cobro alguno en el evento de no haber transcurrido la permanencia mínima. Superada la permanencia mínima la Empresa podrá aplicar los ajustes de precios en cualquier sentido según lo determine la directiva o resolución vigente. En el caso de paquetes estos tendrán un precio único e integral no susceptible de desagregación para el titular.

El valor de La Oferta de Plan Empresarial se define como un cargo fijo mensual de acuerdo con los precios vigentes para la categoría de uso comercial industrial y oficial según el caso, el cual no incluye el valor de servicios adicionales ni el valor de los consumos adicionales que se causen mensualmente, los cuales se reportan por separado así como los gravámenes que apliquen para cada servicio en particular. Los minutos adicionales de telefonía local, se facturan al mismo valor por minuto según el plan elegido del nuevo período regulado de tarifas matriculado sobre la línea respectiva y de acuerdo con la directiva o resolución de precios vigente.

3. AUTORIZACION DE COBRO. Con la presentación de La solicitud de Oferta de Plan Empresarial el titular autoriza que el valor del paquete, los servicios adicionales y otros cobros, sean facturados en la cuenta de la línea telefónica y a nombre del titular de la oferta.

4. FACTURACION. En los casos de migración de servicios hacia La Oferta de Plan Empresarial, si la configuración se realiza dentro los primeros 15 días del mes incluido el día 15, se cobrará el plan de telefonía local al valor de la oferta; Si la configuración de la Oferta se realiza después del día 15 del mes, durante dicho periodo se cobrará el servicio de telefonía local en el plan que tenía al momento de solicitar la Oferta. El valor del plan de telefonía local en La Oferta de Plan Empresarial se cobrará a partir del primer día del mes siguiente a su configuración. Para efectos de facturación los cambios en La oferta en los productos de televisión e Internet Banda Ancha se aplicarán de manera proporcional según el día del mes en que se efectúe el cambio; para el caso de telefonía local los cambios aplicarán partir del primer día del mes siguiente al de la solicitud

5. PLAZO. El plazo inicial de La Oferta de Plan Empresarial será el establecido como permanencia mínima, según la política de la Empresa y de conformidad con la regulación. Cumplida la permanencia mínima el titular podrá continuar indefinidamente con La Oferta de Plan Empresarial contratada o en su defecto quedará en libertad de retirarla, desagregarla o modificarla.

6. PERMANENCIA MINIMA. La Oferta de Plan Empresarial de Telefónica de Pereira contiene un compromiso permanencia mínima de doce (12) meses a partir de la configuración, salvo las excepciones para zonas especiales de cobertura de redes. El incumplimiento de este compromiso por parte del titular faculta a Telefónica de Pereira para cargar en la cuenta del titular un cobro a título de compensación cuyo monto será el establecido en la directiva de precios vigente. La Reconfiguración de la Oferta no da lugar a una nueva permanencia mínima.

7. REGIMEN DE LOS SERVICIOS. Los servicios que conforman una Oferta de Plan Empresarial mediante la prestación individual o empaquetada se regulan por las políticas comerciales y de administración de La Oferta de Plan Empresarial dispuestas en este contrato y en lo no previsto se remite a los contratos de servicio individual a los cuales el titular puede acceder a través de cualquiera de los siguientes canales de atención: Página Web www.telefonicadepereira.com y TeleClientes.

8. SUSPENSION POR MORA. La suspensión de los servicios que conforman La Oferta de Plan Empresarial aplicará al vencimiento de la edad dos (2) de facturación. Para el caso de la telefonía local, es factible que se apliquen cambios en las zonas postales de las suscripciones matriculadas con suspensión a edad uno (1) ajustándose a suspensión en edad dos (2).

9. SUSPENSION VOLUNTARIA. Las figuras de suspensión por solicitud del titular y de congelación no aplican para La Oferta de Plan Empresarial, excepto para telefonía local, sobre el cual el cliente podrá solicitar las restricciones de uso o acceso que estime necesarias en cualquier época bajo el entendido que el no uso del servicio no afecta el cobro pleno del valor del Plan Empresarial contratado.

10. DESCONFIGURACIÓN DEL PLAN. La desconfiguración de La Oferta de Plan Empresarial por mora se hará al vencimiento de la edad 3 de facturación y dará lugar al cobro por compensación por incumplimiento del compromiso de permanencia mínima según precio vigente. A partir de la desconfiguración de la oferta los cobros de cada servicio se causarán y reportarán en forma individual y de continuar el estado de mora, el retiro de cada servicio se efectuará al vencimiento de la edad 5 de facturación. Además se entiende que una Oferta se desconfigura en los siguientes casos: a) Cuando el cliente solicite el cambio del plan de telefonía local a uno no incluido en la oferta Empresarial. b) Cuando se retire el servicio de Telefonía Local c) Cuando el cliente retire el servicio de Banda Ancha

11. RECONFIGURACION. Durante la primera vigencia solo se permitirá la reconfiguración que comprenda aumentar las características inicialmente aceptadas por el cliente.

12. TRASLADOS. Los traslados de La Oferta de Plan Empresarial de servicios están sujetos a viabilidad técnica. De ser posible el traslado de la oferta con todos sus productos no aplicará cobro alguno. Si no fuere posible el traslado de uno o varios de los productos por dificultad técnica, procederá la desconfiguración de la Oferta sin cobro alguno para el titular. Si en su solicitud de traslado el titular excluye alguno de los productos que conforman La Oferta, ello dará lugar a la desconfiguración en los términos aplicables de la cláusula 10 de este contrato.

13. CASOS DE NO COBRO. Se excepcionan de cobro los casos en que la Desconfiguración y Reconfiguración de Planes Empresariales hayan obedecido a dificultades técnicas o de cobertura.

14. MANEJO DE INFORMACION COMERCIAL. Con la presentación de su solicitud el titular del Plan Empresarial autoriza la consulta de su información comercial al igual que el reporte de datos de mora a centrales de riesgo por los conceptos debidos por la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

El contrato para la prestación de servicios de la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. ESP, bajo la Oferta Empresarial, incluye Cláusulas de Permanencia Mínima de un año a partir de la configuración y Cobros por Compensación equivalentes al valor del servicio de desconfiguración, según la tarifa vigente, los cuales se causan en el evento de incumplimiento; dichas condiciones han sido explicadas al solicitante al momento de la venta del servicio y aceptadas mediante la suscripción o lectura del presente anexo que se incorpora a los contratos individuales de cada servicio los cuales están disponibles para verificación en los Centros de Servicio y el sitio web de la Empresa.