



**ERC - EXPLORER REDES Y
COMUNICACIONES S.A.S.**

NIT: 901 105 703 - 1

Calle 22 # 9-78 2do Piso

Pasto-Nariño

CEL: 3206766666 - 320 645 6341

soporte@ercexplorer.com

Nº00001

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.ercexplorer.com

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la resolución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago a su correo electrónico. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente en Efecty convenio 111787 a nombre de Erc Explorer Redes y Comunicaciones o en la oficina física ubicada en la cl 22 # 9-78 pido 2 barrio los olivos.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, Tiene 6 meses para presentar la reclamación.

CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del ____/____/2026; El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual a la inicial 

Servicio anterior con otro operador	SI	NO
Numero de TV a instalar MAX 3	# TELEVISORES	

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Internet fijo ☐ Televisión ☐

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

INFORMACIÓN DEL SUScriptor

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico: _____
teléfono de contacto _____
Dirección _____ Estrato _____
Ciudad _____ Pasto _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

INTERNET _____ MBPS CON TV SI _____ NO _____	
VALOR SUSCRIPCION	\$ _____
VALOR MATERIAL	\$ 0
CARGO FIJO MENSUAL	\$ _____ INCLUIDO IVA x 12
VALOR TOTAL	\$ _____

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
2. suministrar información verdadera.
3. hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
4. no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo).
5. avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable.
6. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS
(MEDIOS DE ATENCIÓN)

- Nuestros medios de atención son: CLL 22 # 9-78 BARRIO LOS OLIVOS PISO 2 PASTO NARIÑO; Correo electrónico soporte@ercexplorer.com; teléfonos. 3206766666 - 3206456341
- 1 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 2 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y televisión.
- 3

*Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de televisión y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.
- 5 Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

Valor total del cargo por conexión	\$ _____				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$ _____				
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__/__/__				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__/__/__				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1 \$ 195.900	Mes 2 \$ 179.575	Mes 3 \$ 163.250	Mes 4 \$ 146.925	Mes 5 \$ 130.600	Mes 6 \$ 114.275
Mes 7 \$ 97.950	Mes 8 \$ 81.625	Mes 9 \$ 65.300	Mes 10 \$ 48.975	Mes 11 \$ 32.650	Mes 12 \$ 16.325

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

Nº00001

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO O TRASLADO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.
Costo reconexión o traslado: \$20.000

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.
Desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

OTRAS OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Entre Otras: 1. Efectuar los pagos en los términos establecidos por el operador. 2. Pagar y compensar en el menor tiempo posible las sumas pendientes a su cargo, cuando sea el caso, en el momento que den origen a la suspensión del servicio. 3. Abstenerse de alterar las instalaciones hechas por el personal técnico del operador. 4. Impedir la realización de derivaciones hacia otros receptores o fuera de la unidad privada en la cual se efectúe la instalación por parte de los técnicos del operador. 5. Dará aviso oportuno al operador de toda conexión fraudulenta de la que tenga conocimiento. 6. Cancelar los servicios causados por concepto de reconexiones, ajustes de señal, reparaciones, traslados y otros. 7. Permitir el ingreso a su unidad privada, del personal autorizado por el operador, con el fin de efectuar las auditorias, el mantenimiento de las redes y las instalaciones domiciliarias y las demás actividades programas por la concesionaria. 8. Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta el operador. 9. Piratear las señales del operador PARÁGRAFO. En caso que entre las partes se llegue a pactar servicios que generen obligaciones a más de un año, estas se sujetaran a lo dispuesto en la ley sobre las denominadas cláusulas de permanencia.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: Con la firma del presente contrato, el suscriptor autoriza a la concesionaria para remitir o solicitar información sobre el suscriptor a centrales de riesgo o a entidades que manejen y/o administren base de datos. Para la efectividad de las garantías constitucionales, la información sobre el suscriptor no será reportada mientras se encuentre pendiente de decisión la queja o reclamos por las sumas adecuadas. El reporte será informado previamente al suscriptor con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y fundamento de la misma. Dicha comunicación se realizará dentro de los diez (10) días antes a la fecha en que se vaya a realizar el reporte, para que el suscriptor pueda pronunciarse y aducir las consideraciones por las que se opone. En todo caso a solicitud del suscriptor el concesionario procederá de inmediato a interrumpir el servicio en los términos del acuerdo 011 de 2006. En todo caso, deberán reportar a la central de riesgo el pago en el reporte inmediatamente subsiguiente a aquel en que cese la mora, igualmente, todas las anteriores regulaciones impuestas por la CRC en este formato de contrato, no podrán contradecir el clausulado del contrato suscrito entre las partes, el cual se anexa al mismo mediante la figura del OTRO SI u ADENDO y que hará unidad jurídica con el formato reglamentado por la CRC.

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

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido Representante Legal.

CC/CE /NIT

FECHA:

OTRO SI DEL CONTRATO

CARTA DE INSTRUCCIONES

PAGARÉ EN BLANCO Nº

Apreciados Señores: EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES SAS

Debidamente facultados, expresa, espontanea e irrevocablemente, por este documento, autorizo (mos) a **EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES** o quien le suceda en sus derechos, para llenar el pagare con espacios en blanco que he otorgado (hemos otorgado) a la fecha y de conformidad con lo establecido en el Art. 622 del Código de Comercio, para diligenciar y llenar los espacios en blanco en el presente título valor No. _____ de acuerdo con las siguientes instrucciones:

1. los espacios en blanco del pagaré suscrito por este, otorgado en su favor, los cuales corresponden a la fecha de vencimiento, cuantía del capital y demás facultades conferidas a su favor en esta autorización. Los espacios en blanco podrán ser llenados por EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES SAS, en los siguientes eventos:

a) Cuando quiera que el SUSCRIPTOR no pague cualquiera de las sumas de dinero que deba a EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES por cualquier concepto.

b) Por muerte del SUSCRIPTOR. EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES, llenará los espacios en blanco del referido pagaré, de conformidad con las siguientes instrucciones:

a- La fecha de vencimiento será la del día que se llenen los espacios en blanco.

b- El valor del pagaré será igual al monto de todas las sumas de dinero que por concepto de este contrato le esté adeudando el SUSCRIPTOR a EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES, más los intereses que se causen hasta la fecha en que se llenen los espacios en blanco, obligaciones que el SUSCRIPTOR acepta y se compromete a pagar.

Nombre: _____ CC. ☐ CE. ☐ Firma: _____

PAGARE

No

Yo _____ me obligo a pagar a la orden de EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES SAS el día _____ la suma de _____ (\$ _____). En caso de mora pagaré intereses a una tasa igual a la máxima permitida por la ley, sin necesidad de requerimiento y sin que ello implique prórroga del plazo o novación y sin perjuicio de las acciones legales del acreedor para el cobro judicial o extrajudicial, caso en el cual serán de mi cargo los gastos de cobranza. Suscribo este pagaré en blanco, pero Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP está autorizado de conformidad con el artículo 622 del Código de Comercio para llenar sin previo aviso y en cualquier tiempo, los espacios que figuran en blanco en el presente pagaré o sea, los relativos a la fecha de vencimiento y a la cuantía, de acuerdo con las siguientes instrucciones: 1) En el espacio destinado para la cuantía de la obligación se insertará el valor de todas las sumas que por cualquier concepto adeude a EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES SAS. 2) La fecha de vencimiento de este pagaré será la del día en que sea llenado; 3) El pagaré así llenado será exigible a la vista.

Nombre: _____ CC. ☐ CE. ☐ Firma: _____

AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Autorizo a EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES SAS(CLL 22 # 9-78 Barrio los Olivos Piso 2, Cel.3206766666) para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, mis datos personales de orden demográfico, económico, biométricos, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de mis obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES SAS haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales EXPLORER REDES Y COMUNICACIONES SAS celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web www.ercexplorer.com. El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

Nombre: _____ CC. ☐ CE. ☐ Firma: _____

HUELLA