

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OMNICANALIDAD CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y

No. CONTRATO _____

GL-V1-2020

Nombre empresa:	Representante legal/Apoderado Especial:	Dirección notificaciones cliente:
NIT:	C.C.:	Ciudad:

Cláusula 1a.- OBJETO: El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de Omnicanalidad (en adelante, el SERVICIO) prestado por el OPERADOR, el cual tiene como propósito utilizar el ecosistema móvil de SMS, Voz, Mail y plataformas de mensajería instantánea como medios de comunicación para la interacción entre el CLIENTE y sus usuarios/clientes.

Cláusula 2a.- SERVICIOS CONTRATADOS: **2.1.-** Productos desarrollados. El SERVICIO que presta el OPERADOR utiliza el ecosistema móvil de SMS, Voz y Mail como medios de comunicación para la interacción entre el CLIENTE y sus usuarios/clientes; de igual manera, se utiliza la Mensajería Instantánea a través de Chatbots (robot que entabla una conversación y que tiene la capacidad de preguntar y responder de forma automática) programados en páginas web, Facebook Messenger, Whatsapp, entre otros. De esta manera, el CLIENTE podrá implementar procesos de comunicación que automaticen y optimicen flujos internos para entregar o recibir información útil para su actividad económica principal desde y hacia sus usuarios/clientes. Estos procesos podrán integrarse con los sistemas de información o bases de datos del CLIENTE con el fin de automatizar la búsqueda o solicitud de información. La plataforma OMNICANAL se encuentra alojada en un hosting en la nube, desde donde se realizarán dichas integraciones correspondientes. Al centralizar la comunicación en esta solución OMNICANAL es posible operar, administrar y medir con enfoque índices de productividad específicos del CLIENTE. **2.2.-** Se desarrollará un plan o flujo de información con el caso de uso que a manera de información suministre el CLIENTE, para así cumplir con sus necesidades y usar los canales que más se adapten a ellas de forma eficiente. **2.3.-** Se implementa el flujo de comunicación de acuerdo con la información levantada y, si es necesario o el CLIENTE lo requiere, se hace la integración de los sistemas de información del CLIENTE con la plataforma OMNICANAL. **2.4.-** De acuerdo con las características del flujo programado de información, se le proporcionará al CLIENTE acceso a la plataforma para la revisión de las interacciones con sus usuarios o la programación de las campañas que el CLIENTE haga de promoción de su servicio. **2.5.-** Mensualmente se realizarán cortes para determinar la cantidad de SMS, llamadas, correos o chats usados en el flujo de información implementado, con el fin de que el CLIENTE pueda valorar la eficacia del SERVICIO y determinar el valor a facturar al CLIENTE.

Cláusula 3a.- ALCANCE DEL SERVICIO: **3.1.-** El alcance, características y condiciones del SERVICIO serán las establecidas en el (i) presente contrato y (ii) en el respectivo Formato Único de Novedades (FUN) documentos que hacen parte integral del presente contrato. **3.2.-** El SERVICIO funciona por demanda: al CLIENTE se le factura todo el tráfico mensual de SMS, Voz, Mail o conversaciones por medio de un Chatbot correspondiente a su corte. **3.3.-** Los canales de comunicación se programan de tal forma que se entrelacen en la medida que el CLIENTE desee impactar a sus usuarios/clientes. **3.4.-** El SERVICIO se podrá integrar con los sistemas de información del CLIENTE. **3.5.-** Los SMS y Mail se tarifican por cada unidad de mensaje y de correo cursada.

3.6.- El servicio de Voz se tarifica por minuto. **3.7.-** Una unidad de conversación se refiere a la apertura de un chat por parte usuarios/clientes a través de un canal de mensajería instantánea (Whatsapp, Facebook Messenger y chats en páginas web). Estas unidades de conversación se tarifican entre las 00:00:00 horas y las 23:59:59 horas de los días del mes facturado. **3.8.-** Los Chatbots son programados a la medida y de acuerdo con las necesidades específicas del CLIENTE y se traducirán en un cobro único en el mes de implementación del servicio. **3.9.-** El cobro único varía según la complejidad de la solución y de la programación de flujos. A mayor cantidad de flujos de información o casos de uso, el valor de la solución se incrementará.

Cláusula 4a.- MODIFICACIONES A LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: Si el CLIENTE requiere modificar las características contratadas del SERVICIO, en todos o unos de sus componentes, deberá efectuar la solicitud al OPERADOR quien realizará la evaluación y le presentará a éste una oferta con el valor por los cambios solicitados y nuevos tiempos de implementación.

Cláusula 5a.- AUTORIZACIÓN: El CLIENTE autoriza al OPERADOR para que obtenga y suministre informaciones relativas a aquel y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma autoriza al OPERADOR para utilizar sus datos en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para entrega, envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios propios del OPERADOR o de empresas del grupo Telefónica, en Colombia o en el exterior.

Cláusula 6a.- TÉRMINO DE DURACIÓN: El presente Contrato es de duración indefinida y estará vigente desde su perfeccionamiento y hasta que finalicen los Servicios contratados por el CLIENTE en desarrollo del presente contrato y señalados en el respectivo FUN.

Cláusula 7a.- VALOR: El valor del presente Contrato corresponderá a la sumatoria del (los) valor (es) resultante (s) de los diferentes Formato Único de Novedades (FUN) previamente aceptación del CLIENTE.

Cláusula 8a.- FORMA DE PAGO: El valor de los servicios se pagará previa presentación de la factura mensual por parte del OPERADOR dentro del mes siguiente a la prestación del mismo. Cuando el CLIENTE no pague la factura en la fecha indicada en la misma, éste deberá pagar el valor no pagado más los intereses de mora causados sobre dicho valor, calculados a la tasa máxima moratoria certificada por la Superintendencia Financiera para ese mes, los cuales serán cobrados en la siguiente factura. Para todos los efectos legales se entiende que la factura presta mérito ejecutivo. El OPERADOR podrá suspender de manera unilateral el servicio cuando el CLIENTE no efectúe el pago de sus obligaciones dinerarias dentro del término establecido en la factura. Transcurrido un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la suspensión; el OPERADOR podrá dar por terminado el Contrato y cobrar las sumas descritas en la cláusula referente a la Terminación Anticipada del presente Contrato, sin perjuicio de las

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OMNICANALIDAD CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y

No. CONTRATO _____

GL-VI-2020

demás acciones que le correspondan de conformidad con la ley.

PARÁGRAFO PRIMERO.- FACTURA DIGITAL: Factura Digital es un servicio para los **CLIENTES** del **OPERADOR**, que permite que dichos **CLIENTES** puedan acceder en forma virtual a sus facturas mensuales a través de Internet. Las Partes acuerdan que la entrega de la facturación mensual de los servicios adquiridos a través del presente contrato será por medio de **FACTURA FÍSICA O DIGITAL**.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE FACTURA DIGITAL: **1.** El **CLIENTE** no necesita imprimir su factura para realizar su pago; **2.** El no recibo de la factura en papel, no exime al **CLIENTE** del pago por los servicios prestados. En tal caso, el **CLIENTE** podrá pagar en cualquier punto autorizado con su Número Único para Pagos NUP, tenga en cuenta que no necesita tener en su poder la factura física para cancelarla. De igual manera y si lo requiere, podrá acercarse a un punto presencial de Movistar y solicitar copia de esta; **3.** A través de la línea de atención al cliente se pueden solicitar los datos necesarios para el pago de la factura.

Cláusula 9a.- AUSENCIA DE REPRESENTACIÓN: Ninguna de las Partes será agente, representante o mandatario de la otra parte, ni la representará de ninguna manera ante terceros, sin poder escrito y expreso que se le confiera para el efecto.

Cláusula 10a.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: En caso de incumplimiento de cualquiera de las Partes de las obligaciones contraídas y descritas en este contrato, y los documentos que lo integran, salvo por las causas que de acuerdo con la ley eximen de responsabilidad, la Parte cumplida tendrá derecho a dar por terminado el presente contrato. En este evento, la Parte cumplida comunicará por escrito a la otra su decisión y podrá exigirle la indemnización por los daños y perjuicios que el incumplimiento le llegare a ocasionar sin necesidad de reconvención judicial, ni constitución en mora según sea el caso.

Cláusula 11a.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: En caso de diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato y los documentos que lo integran, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo. En consecuencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y la etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo. Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá acudir a las instancias judiciales competentes.

Cláusula 12a.- CESIÓN: Las Partes no podrán ceder, total o parcialmente, el presente contrato sin la autorización previa y expresa de la otra.

Cláusula 13a.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD: Toda información, que se entreguen las Partes, durante la negociación y ejecución del presente contrato será, por regla general, de carácter confidencial, salvo que sea calificada como pública por la parte que la entrega, en los términos de la ley. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer, negociar y mantener el servicio contratado, quedándole prohibido a la parte que recibe la información compartirla con terceros. No se considera violación de la confidencialidad, entre otros: **13.1.-** Cuando la información suministrada deba ser entregada por orden de autoridad competente, en cuyo caso, deberá dejarse constancia expresa que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. **13.2.-** Cuando la información sea de conocimiento público por causas no imputables a la parte receptora de la información. La violación de la confidencialidad previamente demostrada y declarada por autoridad competente dará lugar a la indemnización correspondiente. **13.3.-** Cuando la misma deba ser utilizada de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 5a.- del presente contrato.

Cláusula 14a.- PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN: Toda propiedad industrial, intelectual, artística, y/o científica, incluyendo, pero sin limitarse a derechos, marcas, patentes, derechos de autor, invenciones y/o secretos industriales, en adelante Derechos de Propiedad Intelectual, se mantendrá de forma exclusiva en cabeza de cada parte, según corresponda.

Cláusula 15a.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Adicional a la decisión unilateral de cualquiera de las Partes, el presente contrato podrá darse por terminado por las demás causas establecidas en las normas legales vigentes.

PARÁGRAFO.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DE SERVICIOS: Si el **CLIENTE** da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación.

Cláusula 16a.- ADMINISTRACIÓN DEL RESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: El **CLIENTE** declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El **CLIENTE** o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina el **OPERADOR** y que puedan ser consultadas por éste; (iii) en desarrollo de su objeto social no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente al **OPERADOR** y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de infringir cualquiera de las anteriores declaraciones. El **CLIENTE** se obliga con el **OPERADOR** a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite el **OPERADOR**, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta al **OPERADOR** para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el **CLIENTE**.

Cláusula 17a.- MODIFICACIONES ESCRITAS: El presente Contrato, sólo podrán modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes, sin dicha formalidad se reputarán inexistentes.

Cláusula 18a.- VALIDEZ DE LA FIRMA ELECTRÓNICA: Las partes reconocen, aceptan y acuerdan que el presente Contrato podrá ser firmado por cualquiera de ellas mediante firma electrónica o con firma manuscrita enviado vía correo electrónico (formato PDF), y tendrá la misma validez y efectos jurídicos de la firma manuscrita. Las Partes declaran que, en caso de litigio, los registros de los mensajes de Intercambio Electrónico de Datos que se hayan intercambiado serán admisibles con valor probatorio, ante los tribunales y constituirán plena prueba de los hechos que en ellos figuran, salvo que se aporte prueba en contrario.

PARÁGRAFO.- FIRMA DEL CLIENTE: En señal de que las partes libremente han pactado todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del negocio que se celebra a través del presente Contrato y los documentos que lo integran, las mismas acuerdan además que el presente instrumento se perfecciona tan solo con la firma del **CLIENTE**.

Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C. a los ____ días del mes de _____ del año 2020, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

POR EL CLIENTE,



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OMNICANALIDAD CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y

No. CONTRATO _____

GL-V1-2020

Firma: _____
Nombre: _____
Representante Legal