

Contrato para la Prestación de Servicios de Plataforma Omnicanal -ONEINBOX- celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente

Contrato No. _____

GL-V1-2022

| INFORMACION DEL CLIENTE | | | |
|---|---|---------------------------|--------------------|
| Cliente: | Nombre Representante legal /Apoderado: | Dirección: | |
| NIT: | C.C.: | Teléfono: | |
| | | Ciudad: | |
| INFORMACIÓN DEL OPERADOR | | | |
| Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC | Transversal 60 No. 114 A -55 | NIT: 830.122.566-1 | Bogotá D.C. |

Cláusula 1a.- Objeto: 1.1 El objeto del presente contrato es la prestación del Servicio de Plataforma Omnicanal -ONEINBOX-, en adelante el SERVICIO, prestado por **Webcentrix**, en adelante el “**Proveedor**” y comercializado por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, en adelante **Colombia Telecomunicaciones** o simplemente el **Operador**, de conformidad con lo establecido en el presente contrato y la Solicitud de Servicio -FUN- (Formato Único de Novedades). 1.2 El Servicio es prestado por **El Proveedor** quien es el encargado y responsable frente al **Cliente** de prestar el servicio y de su correcto funcionamiento según lo indicado en los términos y condiciones establecidas para el uso por parte de éste. Los términos y condiciones deben ser expresamente aceptados electrónicamente por el **Cliente** de manera previa al inicio del Servicio, y como evidencia de la aceptación de los mismos, **El Proveedor** guardará el registro correspondiente. Dicha aceptación es indispensable para la prestación del Servicio. Su no aceptación conllevará a la no prestación del Servicio y en consecuencia a la terminación del presente contrato. 1.3 **Colombia Telecomunicaciones** exclusivamente presta los niveles 1 y 2 de soporte, realiza la gestión de facturar y cobrar el servicio.

Cláusula 2a.- Definiciones:

2.1. Plataforma Omnicanal: es una plataforma SAAS (software como servicio) en la nube.
2.2. Proveedor: Webcentrix
2.3. Operador: Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.
2.4. Cliente: Persona natural o jurídica que contrata el servicio y acepta las CONDICIONES GENERALES y ESPECIALES para su prestación.
2.5. Grupo De Agentes: Módulo que permite agrupar los agentes en grupos para limitar la visibilidad de los tickets dentro del sistema.
2.6. Canales Disponibles: Cuenta con una bandeja unificada que permite que cada consulta, sin importar el canal del que provenga es gestionada por la plataforma para que un agente pueda tomar el caso y solucionarlo rápidamente, los canales que incluye son: a) Email; b) Chat Online; C) Formularios web; d) Facebook; e) Twitter; f) Instagram; g) YouTube; h) Teléfono; i) SMS; j) WhatsApp.
2.7. Ticket Interno: Módulo que permite optimizar toda la comunicación incluyendo clientes internos o equipos distribuidos que se encuentre como Front-End con el **Cliente**.
2.8. Reporting Avanzado: Herramienta de inteligencia artificial aplicada al video para contar pasajeros que suben y bajan de un vehículo mediante una cámara ubicada en la parte superior de la puerta.

2.9. Workflow: Módulo que brinda la posibilidad de transferencia de grupo controlada, que solo se pueda derivar a otros grupos si se cumplen determinadas condiciones.

2.10. Integraciones: El servicio permite integraciones con sistemas externos para proveer o consumir información.

2.11. Grupo de clientes: Módulo que permite ordenar la base de datos del servicio en dónde se encuentran las personas que se contactaron con su Social Profile completo. A partir de los grupos de clientes, se puede agrupar los registros e incluso descargarlos o asignarlos a un usuario en particular. También es posible alimentar en la base de clientes importando al sistema archivos con datos de clientes y registrándolos en un Grupo.

2.12. Contact Manager: Módulo que permite visualizar y gestionar todos los contactos que se van generando en forma automática a través de las conversaciones que ingresan por los diferentes canales

2.13. Medición NPS y encuesta de satisfacción: Con esta funcionalidad el servicio permite tener una página de calificación de un caso, que realice una encuesta NPS, y que además posibilite agregar una o más preguntas adicionales.

2.14. Reglas de automatización: Módulo brinda la posibilidad de generar workflows o automatizaciones en base a una lógica que podemos personalizar.

2.15. Horas laborables de negocio: Esta funcionalidad permite definir el horario laboral de la empresa indicando un rango horario de lunes a domingo de cada día. El horario laboral definido impacta en las métricas de SLA o puede ser utilizada para generar reglas de automatización.

2.16. Transferir a otra área o agente: Permite a los agentes derivar los casos a otro agente u otro Grupo de Agente para que continúen la gestión. Cada transferencia queda asentada para luego tener una trazabilidad del caso

2.17. Agregar nota interna: Permite dejar registro dentro del cuerpo del ticket de alguna información que sólo será visualizada por los agentes pero que no enviará dato alguno al **Cliente**.

2.18. Derivar a usuarios externos: Permite reenviar las conversaciones de los tickets a otros usuarios que el agente determine. Los remitentes son personalizables y cuándo el usuario externo responde a este email, la respuesta ingresa al mismo ticket y el agente tiene trazabilidad de toda la gestión.

2.19. Campos personalizados/Empresa: Permiten agregar nuevos datos a la empresa además de los que ya contempla por defecto el sistema. Al crear campos de empresa es necesario detallar un nombre, tipo y opciones en caso de corresponder. Los diferentes Tipos de campos personalizados de empresa que se pueden crear son: a) Caja de texto; b) Lista desplegable; c) Checkbox; d) Opciones; e) Lista de checkbox. También, cuenta con campos personalizados de clientes y casos.

**Contrato para la Prestación de Servicios de Plataforma Omnicanal -ONEINBOX- celebrado entre
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente**

Contrato No. _____

GL-V1-2022

2.20. Social Profile: Permite visualizar un perfil social de cada cliente final integrando toda la información de las diferentes canales de comunicación por los cuales se comunicó. Con esta funcionalidad tendrá los datos de contacto completos del cliente final, base de datos enriquecida y no será necesario solicitarlos nuevamente ante cada consulta.

2.21. Power Inbox: Permite centralizar todos los canales de comunicación en una única bandeja, generando un caso por cada conversación que se inicia.

2.22. ACD inteligente: Un ACD (Automatic Conversation Distributor), es un módulo del servicio que permite redireccionar las conversaciones ingresadas de manera automática a ciertos grupos de agentes, en base a reglas, criterios y condiciones.

Cláusula 3a.- Alcance del servicio: 3.1. Plataforma y Reportes. A través de la Plataforma El Cliente podrá consultar todos los datos generados ya sea por el módulo de reportes incluidos en la versión básica y/o en la versión avanzada: **3.1.1.**

Plan Reporte Básico: Reportes de conversaciones, agrupación por mes y día, etiquetas. **3.1.2. Plan Reporte Avanzado:** Reportes de conversaciones, satisfacción por NPS, etiquetas, agrupación por año, mes, día, hora y minuto, dashboard builder, tipos y subtipos, reportes de interacciones, posteos Facebook, productividad de agentes, reportes de Service Level, reportes públicos y privados, Full Screen y auto refresh (para wall TVs), Wait Time, Handle Time, Res Time, estado de agentes, traza de agentes. **Parágrafo: El Cliente** asume la responsabilidad de hacer un uso adecuado de la plataforma, y se hace completamente responsable por todos los datos que ingrese o maneje a través de la plataforma, por lo que exonera de toda responsabilidad por el mal uso de los datos ingresados a la plataforma al **Proveedor** y a **Colombia Telecomunicaciones**, a sus proveedores. **3.2.**

Modificaciones de las características del servicio. Si el **Cliente** requiere modificar las características contratadas del **SERVICIO**, en todas o unas de sus características, deberá efectuar la solicitud a **Colombia Telecomunicaciones** quien conjuntamente con **El Proveedor** hará la evaluación correspondiente para que **Colombia Telecomunicaciones** presente al **Cliente** una oferta con el valor por los cambios solicitados. En dicho evento, el **Cliente** deberá suscribir un nuevo FUN y los valores acordados para los cambios solicitados serán facturados por **Colombia Telecomunicaciones**. **El Cliente** no podrá modificar el Servicio por una configuración de menor capacidad ("downgrade") que la contratada inicialmente. **El Cliente** podrá solicitar configuración superior ("upgrade") de las características de la aplicación contratada, no afectando así la vigencia inicialmente pactada.

Cláusula 4a.- Requisitos para acceder al Servicio: i) Conectividad a Internet simétrica de 256K por agente; ii) Aplicación de Agente: Navegador Web con soporte de tecnología HTML5 y WebRTC. iii) Telefonía Cloud: Conectividad a Internet garantizada y dedicada según cantidad de llamadas en simultáneo que se desea atender. Los requerimientos de ancho de banda para asegurar llamadas IPs de calidad son: 256 kbits simétrico (80 kbytes) por llamada en simultáneo. iv) Auriculares conectados a la PC. **Parágrafo: Colombia Telecomunicaciones** no será responsable por experiencias insatisfactorias del usuario resultantes de no cumplir con la infraestructura mínima ni por las dificultades en la comunicación causadas por dificultades en las redes o los servicios de telecomunicaciones.

Cláusula 5a.- Modelo de soporte: **Colombia Telecomunicaciones** facilitará al **Cliente** documentación de apoyo que será entregada vía correo en el momento que se realice

el aprovisionamiento del servicio, así como soporte (nivel 1 y Nivel 2) a través de la línea 018000910909 opc 2 y luego opc 4, email soporte.dc.telecom@telefonica.com o

cct.empresas.colombia@telefonica.com, Dicha atención será prestada a la persona que haya sido registrada como Contacto Autorizado del **Cliente**. En el caso que en el nivel 2 no se pueda dar solución se realizará el escalamiento al **Proveedor** (Nivel 3) para que éste brinde el soporte correspondiente.

Cláusula 6a.- 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 7a.- Término de Duración: El presente Contrato es de duración indefinida y estará vigente desde su perfeccionamiento y hasta que finalice el término de duración del FUN que incorpore el último de los servicios que haya solicitado el **CLIENTE** en desarrollo del presente contrato. Cualquiera de las partes podrá terminarlo, mediante documento escrito, con una antelación no menor a treinta (30) días calendario. Los Servicios tendrán la duración inicialmente pactada para los mismos en el respectivo FUN. Los Servicios se entenderán prorrogados automáticamente en los términos inicialmente pactados. En caso de que cualquiera de las Partes decida no prorrogar todos o alguno de los servicios, deberá informar mediante comunicación escrita a la otra con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario al vencimiento inicial o de alguna de las prórrogas.

Cláusula 8a.- Valor: El valor del presente Contrato corresponderá a la sumatoria del (los) valor (es) resultante (s) de los diferentes FUN. En el evento en que el **Cliente** realice consumos adicionales que superen la capacidad del plan inicialmente contratada, cada unidad consumida será cobrada al valor unitario establecido para el respectivo plan. **Parágrafo 1 - Incremento de Tarifas:** Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente**, que, durante la vigencia del servicio, el **Operador** podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales. En todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar. **Parágrafo 2 –** Sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo anterior, si durante la vigencia del contrato y/o sus prórrogas, el **Proveedor** de los servicios ONEINBOX le llegara a incrementar las tarifas de los mismos a **Colombia Telecomunicaciones**, y/o hay una variación de la tasa cambiaria, **Colombia Telecomunicaciones** y así lo acepta el **Cliente**, le incrementará las tarifas de acuerdo con los valores fijados en el precario que se encuentre vigente al momento de la siguiente renovación. En todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar.

Cláusula 9a.- 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. c. 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

Contrato para la Prestación de Servicios de Plataforma Omnicanal -ONEINBOX- celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente

Contrato No. _____

GL-V1-2022

referente a Terminación Anticipada del presente Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que le correspondan de conformidad con la ley. **Parágrafo Primero. - factura digital:** Factura Digital es un servicio que permite a los **Clientes** acceder en forma virtual al estado de cuenta que proviene de la información que reposa en la facturación electrónica (XML), donde se podrá consultar igualmente la representación gráfica de la factura electrónica, este servicio es un estado de cuenta y no corresponde a una factura electrónica. Las Partes reconocen que la entrega de la facturación electrónica mensual de los servicios adquiridos por medio del presente contrato, se realizará por el correo electrónico informado por el **Cliente** en cumplimiento de la normatividad vigente. **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, no exime al **Cliente** del pago por los servicios prestados. 3. A través de la línea de atención al cliente se pueden solicitar los datos necesarios para el pago de la factura.

Cláusula 10a.- Obligaciones del Cliente: El **Cliente** se obliga a: **10.1. Obligaciones Generales:** **10.1.1** Hacer uso correcto del **SERVICIO** de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de Uso del Servicio establecidos por el **Proveedor**. **10.1.2** Responder por el uso y recibo de la información que transmite. **Colombia Telecomunicaciones** no responderá por el acceso de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el **Cliente** por medio del servicio que le presta el **Proveedor**. **10.1.3** Pagar al **Operador** los valores en la forma determinada en el Contrato y en los respectivos anexos. **10.1.4** Utilizar el servicio que prestará el **Proveedor** para su uso exclusivo, en consecuencia, no podrá comercializarlo sin la autorización previa y expresa de **Colombia Telecomunicaciones**. **10.1.5 Acceso a Contenidos Ilícitos.** El **Cliente** deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o vídeos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones. **10.2. Obligaciones Específicas:** **10.2.1.** Designar un solo punto de contacto para coordinar el proyecto. **10.2.2.** Aprobar cada fase e hito (según lo solicitado) antes de que se inicie otra fase o hito. **10.2.3.** Asegurar la operación correcta de la conectividad a Internet con acceso a los puertos necesarios por la solución en un entorno

estable. **10.2.4.** Asegurar la operación correcta de todas las estaciones de trabajo existentes en un entorno estable. **10.2.5.** Aceptar que no se efectuará una configuración que no cumpla con los requisitos del producto instalado. **10.2.6.** Destinar los recursos necesarios para configurar la solución y recibir la capacitación necesaria. **10.2.7.** Gestionar los tiempos que correspondan a la integración con servicios/API o cualquier solución solicitada. **10.2.8.** Asegurar la precisión de los datos/información proporcionados. **10.2.9.** Facilitar una lista de personal clave para las áreas afectadas por el proyecto antes de iniciarlo, incluidos el nombre, cargo, responsabilidad, teléfono y correo electrónico, si aplica.

Cláusula 11a.- Limitación de responsabilidad: El **Proveedor** será el directo y único responsable frente al **Cliente** de la prestación del **SERVICIO**, en los términos y condiciones aceptados por el **Cliente** ante el **Proveedor**. Por lo tanto, el **Cliente** entiende y acepta que cualquier falla derivada o atribuible a la prestación del **SERVICIO**, es responsabilidad del **Proveedor**. **Parágrafo. Colombia Telecomunicaciones**, en su calidad de **COMERCIALIZADOR**, en ningún caso será responsable, por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa e inmediata del incumplimiento de las obligaciones propias de **Colombia Telecomunicaciones** derivadas del presente contrato, ni será responsable por reclamaciones por concepto de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros. La responsabilidad por concepto de daños y perjuicios efectivamente causados y penalidades, en su conjunto, está limitada al pago de un monto máximo equivalente a los últimos tres (3) cargos mensuales pagados por el **Cliente** a **Colombia Telecomunicaciones**, contados a partir de la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir el evento de incumplimiento que generó el daño o perjuicio que deba ser reparado. Por su parte, **El Cliente** será responsable y deberá indemnizar a **Colombia Telecomunicaciones** por cualquier daño o perjuicio, pérdidas, gastos y demandas de terceros que surjan o se vinculen directa o indirectamente con cualquier uso y/o abuso que haga el **Cliente** del Servicio y/o de la información que se le entrega como parte de los productos del Servicio objeto de este Contrato.

Cláusula 12a.- 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 13a.- 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 reconvencción judicial, ni constitución en mora según sea el caso.

Cláusula 14a.- 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

**Contrato para la Prestación de Servicios de Plataforma Omnicanal -ONEINBOX- celebrado entre
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente**

Contrato No. _____

GL-V1-2022

antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento. Si la cuantía de la disputa o controversia es igual o superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el Tribunal estará integrado por tres árbitros; de lo contrario, se acudiría a un solo árbitro. Si las Partes no se ponen de acuerdo lo(s) designará(n) la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro.

Cláusula 15a.- Cesión: Las Partes no podrán ceder, total o parcialmente, el presente contrato sin la autorización previa y expresa de la otra.

Cláusula 16a.- 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: **16.1.-** 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. **16.2.-** 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. **16.3.-** Cuando la misma deba ser utilizada de acuerdo con lo establecido en el presente contrato.

Cláusula 17a.- 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 18a.- 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 o da lugar a que el **Operador** termine el contrato y/o alguno de los servicios, por incumplimiento del **Cliente**, este último deberá pagar al **Operador** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto que faltare del valor total de los servicios negociados entre las partes (usados o no) en el caso que aplique, de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor por pagar por cada línea o servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada. Si el **Cliente** cancela la solicitud de uno o varios servicios que se encuentren en instalación, éste deberá pagar los montos en los que incurrió el **Operador**.

Cláusula 19a.- Administración del riesgo 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 20a.- Modificaciones escritas: El presente Contrato, sólo podrán modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes, sin dicha formalidad se reputarán inexistentes.

Cláusula 21a.- 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 20____, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el Cliente,

Firma: _____
Nombre: _____
Representante Legal/Apoderado