



## CONTRATO PRESTACIÓN SERVICIO ASISTENCIA ELECTRIYA

CLARA INES ESCOBAR ECHEVERRI, mayor de edad identificada con cédula de ciudadanía No.32.512.778 de Medellín, actuando en calidad de Gerente General y Representante Legal de ENSINERGIA S.A.S. con NIT 900800921-6, quien para los efectos del presente documento se denominará ELECTRIYA; y ..... mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía ....., quien en adelante se denominará EL CLIENTE, acordamos celebrar el presente contrato para la prestación del servicio de Asistencia ELECTRIYA, el cual se registrará por las siguientes cláusulas

### PRIMERA. OBJETO:

ELECTRIYA, se compromete a poner a disposición de EL CLIENTE, mano de obra especializada, materiales que cumplan con las normas y todo lo que se requiera, para atender oportunamente y solucionar cualquier falla consecuencia de un evento fortuito, súbito e imprevisible en la instalación eléctrica interna de la construcción. Entendiendo instalación eléctrica interna como la red de elementos y conductores que distribuyen la energía desde la caja de protección y corte, hasta los puntos de uso de la energía y tomacorrientes.

### SEGUNDA. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO:

ELECTRIYA no asume responsabilidad alguna, los siguientes casos: Fallas causadas por mala fe de EL CLIENTE, fallas causadas por sismo, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural, fallas consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.

### TERCERA. OBLIGACIONES DE ELECTRIYA:

**A). REPORTE DE FALLA DEL CLIENTE:** Una vez recibido, ELECTRIYA se encargará de tomar las medidas de seguridad, aislar la falla, determinar el punto de falla, y suministrar la mano de obra y los materiales necesarios para efectuar la reparación hasta normalizar el servicio. **B). TIEMPO DE ATENCIÓN 2 HORAS:** Una vez recibido el reporte de la falla de EL CLIENTE, antes de 2 horas ELECTRIYA pondrá a disposición de EL CLIENTE, mano de obra especializada, materiales de calidad y todo lo que se requiera para solucionar cualquier falla en la instalación eléctrica interna de la construcción. **C). COSTOS ASOCIADOS A LA REPARACIÓN:** Solucionaremos la falla en la instalación de EL CLIENTE y ELECTRIYA asumirá el costo de materiales y mano de obra hasta por 2 SMLV. Cuando el valor de la solución sobrepase el límite asumido por ELECTRIYA, el cliente dispondrá de crédito inmediato por el valor requerido, para ser cancelado por cuotas en la factura de CENS, mediante autorización escrita. **D). CONTACTO 24/7:** ELECTRIYA mantendrá a disposición del cliente la conexión celular y de WhatsApp 313 8182628, para atender 24/7 los reportes de falla de EL CLIENTE. **E). GARANTÍA DE LOS SERVICIOS:** ELECTRIYA garantizará por 1 año, por todos los trabajos realizados. Esta garantía se pierde cuando EL CLIENTE interviene la instalación o no avisa oportunamente de la existencia de problemas. **F). FACTURACIÓN Y RECAUDO:** ASISTENCIA ELECTRIYA se compromete a facturar y recaudar el valor del servicio a través de la factura de energía de CENS.

### TERCERA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

**A). INFORMAR OPORTUNAMENTE SOBRE PROBLEMAS EN LA RED INTERNA:** En caso de falla cubierta por ELECTRIYA, EL CLIENTE deberá solicitar el servicio al celular o WhatsApp 313 8182628 o a través de nuestro sitio WEB [w.w.w.electriya.com](http://w.w.w.electriya.com), indicando el nombre y el número de cliente CENS. **B). REQUISITO INDISPENSABLE PARA LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO:** EL CLIENTE debe informar sobre cualquier problema en el estado de su instalación eléctrica. Si la instalación presenta problemas y EL CLIENTE informa al respecto, ELECTRIYA le presentará un presupuesto de la solución, que podrá pagar por cuotas en la factura de CENS. **C). SEGUIR LAS INDICACIONES DE SEGURIDAD:** Una vez reportada la falla, ELECTRIYA le recomendará algunas medidas de seguridad que es obligatorio seguir, con el fin de minimizar el riesgo y el daño en las personas y la instalación. **D). PAGAR OPORTUNAMENTE EL SERVICIO:** El valor mensual del servicio se incluirá en la factura de energía de CENS del siguiente mes a su activación. En todos los casos la mora en el pago del valor mensual producirá la terminación automática de las obligaciones de ELECTRIYA; las cuales se restablecerán, cuando EL CLIENTE se ponga al día en el pago del servicio. Se entenderá que hay mora, cuando la factura de Energía de EL CLIENTE tiene más de 60 días calendario sin cancelar el servicio.

### CUARTA. DURACIÓN O PLAZO DEL CONTRATO:

El plazo para la ejecución del presente contrato será de un año a partir de su firma; prorrogable automáticamente y en las mismas condiciones, si una de las partes no manifiesta lo contrario, con más de 30 días de anticipación a su terminación. **INICIO DEL CUBRIMIENTO:** La obligación de ELECTRIYA de poner a disposición de EL CLIENTE, mano



de obra especializada, materiales que cumplan con las Normas y todo lo que se requiera, para atender oportunamente y solucionar cualquier falla en la instalación eléctrica, Iniciarán a las 24:00 horas del día en que se reciba la autorización de EL CLIENTE para que el valor mensual del servicio se incluya en la factura de energía de CENS.

**QUINTA. VALOR DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO:**

El valor mensual del servicio, contratado por periodos anuales, será entre \$5.000 y \$10.000 mensuales, según el estrato de la cuenta de CENS, e indexados anualmente con el IPC. Previa la autorización del cliente, el valor mensual del servicio se incluirá en la factura de CENS. La autorización para la inclusión del valor del servicio en la factura de CENS, es condición indispensable para activar el servicio de ELECTRIYA.

**SEXTA. IMPUESTOS:**

ELECTRIYA será responsable de los pagos por concepto de impuestos, y demás conceptos tributarios que le correspondan por la prestación del servicio y según este Contrato.

**SEPTIMA. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS:**

Las partes acuerdan que en el evento en que surjan diferencias entre ellas, por razón o con ocasión del presente contrato, buscarán mecanismos de solución directa entre ellas. Para este efecto, las partes dispondrán de un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas comunique a la otra las diferencias que existan en tal sentido. La comunicación debe ser por escrito para proceder en consecuencia a efectuar las reuniones pertinentes a los fines de dirimir la situación existente. **PARAGRAFO:** En caso de que no haya acuerdo entre las partes para una solución directa, se buscara ayuda en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

**OCTAVA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** ELECTRIYA O EL CLIENTE podrán dar por terminado el contrato cuando se presente cualquiera de las siguientes causales: 1) Por mutuo acuerdo. 2) Por Fuerza mayor o caso fortuito que haga imposible el cumplimiento de las obligaciones objeto del contrato. 3). En caso de incumplimiento en todo o en parte de las obligaciones contractuales de cualquiera de las partes. Después del primer año, EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente Contrato, mediante comunicación escrita con 30 días de anticipación, a través de los medios de contacto de ELECTRIYA.

**NOVENA. RENOVACIÓN:** El presente Contrato para la prestación del servicio de Asistencia ElectriYA se renovará automáticamente y en las mismas condiciones; si las partes no manifiestan lo contrario, con al menos 30 días de anticipación, mediante notificación escrita por los medios de contacto de ELECTRIYA y de EL CLIENTE.

**DECIMA. CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE:** La función de contacto con EL CLIENTE del presente contrato será ejercida en ELECTRIYA por Mario Emmanuel Tello Pinto, quien se encargará de atender y dirigir las comunicaciones de la operación del contrato entre las partes y de supervisar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato. El cliente podrá contactar a ELECTRIYA mediante la conexión celular y de WhatsApp 313 8182628 o visitando nuestra oficina de atención al cliente en la Calle 7 # 7 – 90, Conjunto Estación del Este, interior B29, barrio Prados del Este, Cúcuta

**DECIMA PRIMERA. DOMICILIO:** Para todos los efectos legales, se fija como domicilio contractual a la ciudad de San José de Cúcuta.

**DECIMA SEGUNDA. REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes; o con la manifestación expresa de EL CLIENTE de adherir a estas condiciones, para la prestación del servicio de Asistencia ELECTRIYA

Para constancia de aceptación por las partes de lo aquí establecido, se firma en San José de Cúcuta, a los .....días del mes de ..... del año 2022.

**EL CLIENTE:**

**ELECTRIYA:**

.....  
C.C. ....

**Clara Inés Escobar Echeverri**  
**C.C. N°19'423.698 de Medellín**