

# Pecisilo 10/02/10 V1.2 Anexo de servicios Fijos y Conectividad

Categoría de Cliente: Empresas	Gestión: Renovació	n Tipo de (	Cliente: Existente	
	Informacion G	CONTRACTOR AND		
Nombre Complèto / Razón Social:	UNIDAD NACIONAL DE OFTALMO	LOGIA		No.
Nombre Comercial: UNIDAD NACI	ONAL DE OFTALMOLOGIA			in the second second second
Nombre Representante Legal: AL	FONSO WER RODRIGUEZ			A CONTRACTOR OF THE SECTION OF THE S
Documento de Identificación: 2520	34813 0101	NIT : _2359	9301-6	kana alika
Dirección: 8 CALLE 05-64 ZONA 11	COLONIA EL PROGRESO GUATEN			
		Departamento: Gu	atemala	riproportion in the second
A Late of College of the College of	Datos de Factu	ración		
Nombre del Contacto: ELENA CASTA	ÑAZA	Teléfono: 2210-0	600	Total South
Correo Electrónico: compras2@ofta	almologiaguatemala.com			A CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR
Contacto técnico: ELENA CASTAÑA	NZA	Teléfono: 2210-	-600	
	Servicio Acceso Em			
Plazo de Contrato : 12 Meses			leses Utiliza Ge	ALCOHOLOGICAL TOP AND A STATE OF THE PARTY O
Tipo: Local-Nacional-Operador	Cantidad de Minutos Inclu	idos: 10,000	Tecnología:_	SIP - PRI
Cantidad de GDN's:	Costo Instalación:Q	Renta Total: Q.	1,500.00	CENAM
Janiluau de GDIN S.				
Aplica tarifa especial excedentes Mon Los destinos de larga distancia sele los cargos que puedan generarse l	nacia estos destinos. El detalle de	n el servicio contratado, el		América  Europa  Mundo  Otros
Aplica tarifa especial excedentes Mod Los destinos de larga distancia sele los cargos que puedan generarse l en el documento Excel adjunto a es	eccionados, estarán habilitados en nacia estos destinos. El detalle de	n el servicio contratado, el destinos por grupo pued	l cliente acepta en visualizarse	Europa Mundo
Aplica tarifa especial excedentes Mod Los destinos de larga distancia sele los cargos que puedan generarse l en el documento Excel adjunto a es	eccionados, estarán habilitados el nacia estos destinos. El detalle de ste anexo. Servicio de Cor	n el servicio contratado, el destinos por grupo pued	cturar:	Europa Mundo Otros
Aplica tarifa especial excedentes Mode.  Los destinos de larga distancia seletos cargos que puedan generarse le en el documento Excel adjunto a especial de Contrato:	eccionados, estarán habilitados en nacia estos destinos. El detalle de ste anexo.  Servicio de Con Temporal a: Días o	n el servicio contratado, el destinos por grupo puedo nectividad o Meses No.a Fa IP's Monitoreo de	cturar:  Claro Cloud  O  O	Europa Mundo Otros Tarifa Total
Aplica tarifa especial excedentes Model.  Los destinos de larga distancia sele los cargos que puedan generarse len el documento Excel adjunto a especial excedentes Model especial especial excedentes Model especial especial excedentes Model especial especial excedentes Model especial especial especial excedentes Model especial	eccionados, estarán habilitados en nacia estos destinos. El detalle de ste anexo.  Servicio de Con Temporal a: Días o	n el servicio contratado, el destinos por grupo puedo nectividad b Meses No.a Fa IP's Monitoreo de	cturar:  Claro Cloud  Mone	Europa Mundo Otros Tarifa Total
Aplica tarifa especial excedentes Model.  Los destinos de larga distancia sele los cargos que puedan generarse len el documento Excel adjunto a especial excedentes Model especial especial excedentes Model especial especial excedentes Model especial especial excedentes Model especial especial especial excedentes Model especial	eccionados, estarán habilitados en nacia estos destinos. El detalle de ste anexo.  Servicio de Con Temporal a: Días o Descripción	n el servicio contratado, el destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos de le destinos de Enlaces	cturar:  Claro Cloud  Q Q Q Q	Europa Mundo Otros Tarifa Total
Aplica tarifa especial excedentes Model Mo	eccionados, estarán habilitados en nacia estos destinos. El detalle de ste anexo.  Servicio de Con Temporal a: Días o Descripción  Servicio de Enlace o	n el servicio contratado, el destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos de le	cturar:  Claro Cloud  Mone	Europa Mundo Otros  Tarifa Total
Aplica tarifa especial excedentes  Los destinos de larga distancia sela los cargos que puedan generarse le en el documento Excel adjunto a es  Plazo de Contrato:  Cantidad Tipo de Servicio	Servicio de Enlace ( Temporal a: Días ó	n el servicio contratado, el destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos públicas.  No.a Falle de de Enlaces.	cturar:  Claro Mone Cloud Mone Cloud Q  TOTAL Q  Cunto Central:	Europa Mundo Otros  Tarifa Total
Aplica tarifa especial excedentes  Los destinos de larga distancia sele los cargos que puedan generarse len el documento Excel adjunto a es  Plazo de Contrato:  Cantidad Tipo de Servicio	Servicio de Enlace ( Temporal a: Días ó	n el servicio contratado, el destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos por grupo puedo destinos de le	cturar:  Claro Mone Cloud Mone Cloud Q  TOTAL Q  Cunto Central:	Europa Mundo Otros Tarifa Total

status de P	royecto: -	Información adicional Elegir GDN E1	DHCP Internet Corporativo
		Arrendamiento de Equipo	S. Alverta Manageria
olica Arreno	damiento:		
		Descripcion de equipo a	rrandado
ant.	Proveedor	Descripción de equipo a	rendado
reconstruction of the state of	en e		
		<b> </b>	
And the state of t		Escritorios Virtuales	
una soluci	ón basada en Cloud o	ue permite a nuestros clientes conectarse a escritorios v	rirtuales desde cualquier disposi
iles. Cant.	Tipo de Servicios	Servicio	Renta Mensual (Quet
AIIL.			(Quet
	Control of the second of the s	And the second of the second o	
-	and the state of t	2000 2000 2000 2000	0.00
		SUPPLIES FOR DRAFFE SECTION 1	0.00
		Suppose son two persons and the suppose son two persons are supposed to the suppose son two persons and the suppose son two pe	0.00 0.00
			0.00 0.00
	TOTAL		0.00 0.00 0.0
		deberá llevar contratación adicional de Azure.	0.00 0.
			0.00 0.
		deberá llevar contratación adicional de Azure.	0.00 0.
		deberá llevar contratación adicional de Azure.	0.00 0.
		deberá llevar contratación adicional de Azure.	0.00 0.
		deberá llevar contratación adicional de Azure.	0.00 0.
ta: Todo S	ervicio Administrado	deberá llevar contratación adicional de Azure.  Observaciones  Condiciones Aplicables al servicio de Acceso Empresarial	0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.0
ta: Todo se	ervicio Administrado	Odeberá llevar contratación adicional de Azure.  Observaciones  Condiciones Aplicables al servicio de Acceso Empresarial es para la prestación del servicio: EL CLIENTE, a	0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.0
ta: Todo se	ervicio Administrado  Mínimas y esencial  rvicio de E1 de voz, deb	deberá llevar contratación adicional de Azure.  Observaciones  Condiciones Aplicables al servicio de Acceso Empresarial	0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.0
ta: Todo se	Mínimas y esencial prvicio de E1 de voz, del	deberá llevar contratación adicional de Azure.  Observaciones  Condiciones Aplicables al servicio de Acceso Empresarial es para la prestación del servicio: EL CLIENTE, a de contar con el respaldo de un distibuidor autorizado por TELC	cepta que, para que TELGUA

La disponibilidad del servicio que TELGUA se obliga a mantener hacia EL CLIENTE, según política de Calidad de servicio para el web de Claro. Corporativo, puede consultarla en la página de Internet servicio El servicio avanzado de Claro WiFi Corporativo incluye acceso a un portal de administración, el cual provee las herramientas necesarias para conocer y analizar el comportamiento de sus clientes administrando su WiFi desde la nube y aprovechando funciones analíticas. La administración del servicio de Claro WiFi Corporativo, ya sea en sus modalidades básica o avanzada, es responsabilidad de Claro, sin embargo, EL CLIENTE puede solicitar la administración del mismo por escrito conforme a las tarifas que para el efecto disponga Telgua.

### Condiciones Aplicables al servicio de Enlace de Datos

La Disponibilidad del servicio que TELGUA se obliga a mantener a EL CLIENTE según política de Calidad de servicio para el servicio de Enlace de Datos puede consultarla en la página web de claro.

### Condiciones aplicables al Arrendamiento de Equipo con Opción a Compra

Compra del Equipo: EL CLIENTE, aceptaque una vez transcurrido el plazo establecido en el presente anexo, podrá comprar el equipo cuyas características se describen en la página 1 de este Anexo, específicamente en el apartado de "Detalle del equipo"; en tal caso, se obliga a pagarle a TELGUA el precio del mismo, monto que será determinado a discreción por TELGUA. EL CLIENTE, acepta que en caso le ocasione daños al equipo, pagará el valor que del equipo fije TELGUA, autorizando a ésta a cargar dicho monto en la próxima factura del servicio. Las cuotas de la Planta y/o Equipo se facturarán de forma unificada con las cuotas mensuales del servicio. Garantía del Equipo: EL CLIENTE, acepta las condiciones de garantía detalladas en el documento que proporciona el fabricante y proveedor del EQUIPO. Así mismo, acepta que todo desperfecto o mal funcionamiento del EQUIPO del cual adquiere su uso, deberá ser reclamado al fabricante y proveedor del mismo.

### Limites de Aceptación Internet Seguro

El CLIENTE, entiende y acepta que CLARO será únicamente responsable de la configuración del (los) equipos UTM para la prestación del servicio, así como del soporte técnico en línea y monitoreo básico de los servicios de la red de EL CLIENTE, lo que incluye herramientas básicas de consultas. EL CLIENTE acepta que la configuración del servicio será realizada por CLARO de acuerdo a los requerimientos y especificaciones que él solicite, por lo cual los niveles de seguridad estarán, determinados por lo que EL CLIENTE haya establecido. EL CLIENTE reconoce que el servicio de Internet seguro avanzado, es una herramienta para mitigar posibles ataques y abusos en su red. EL CLIENTE exonera a claro de todo reclamo judicial y/o extrajudicial motivado por: Que el cliente no adopte las medidas de seguridad dentro de su red, dentro de las que se incluyen el uso de claves, códigos de acceso, seguridad física; entre otras; acciones u omisiones de un colaborador de EL CLIENTE que evada los controles de seguridad o dañe, altere o en forma alguna afecte la vulnerabilidad de la red; la interrupción o corte de servicio derivado de una interrupción programada o no de energía eléctrica o de algún otro servicio o medio que intervenga para el funcionamiento del mismo. CLARO no será responsable frente a EL CLIENTE por ningún daño y/o prejuicio que, por cualquier causa, incluyendo el caso fortuito o fuerza mayor, se produjera a los equipos o instalaciones de EL CLIENTE y/ o de terceros, salvo que ellos sean provocados por culpa grave, o dolo exclusivamente imputable a CLARO. A su vez, EL CLIENTE reconoce que el servicio de Internet Seguro Avanzado no es un servicio infalible, por lo tanto su eficacia estará determinada por nuevo algoritmos y métodos de hackeo que puedan afectar o vulnerar la seguridad de su red, la seguridad interna (fisica y lógica) de EL CLIENTE así como la configuración implementada de acuerdo a las necesidades presentadas y cualquier ataque masivo a gran escala que supere las capacidades de defensa de sus equipos.

### Aceptación

ACEPTACION: EL CLIENTE, al firmar este anexo acepta expresamente: a) Ser de los datos de identificación consignados en este anexo; b) que TELGUA pueda corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por su persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegara a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente; c) que el presente ANEXO DE SERVICIO incorpora los TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DE TELGUA ("TCG CLIENTES"), los cuales he recibido de parte de TELGUA en este acto y que constituyen los aplicables de manera general a la prestación de servicios de telecomunicaciones brindados por TELGUA; y d) haber leído el presente anexo del servicio y bien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo acepta, ratifica y firma.

Lugar y Fecha: _G	uatemala	09/02/202	<u>22                                   </u>					
Nombre de Ejecutiv	o: Evelyn Po	érez / Dismobil	Firr	ma del Cliente:	_ AU	and	Mul	

V 1.2

te Discontinded det schlich die 1910-be er uniter a monandra a.S. CLESTS segun politica de Celued de var Vica para in santro er In die Ferna voor die sekunta eerste dat barvourde de op de

The state of the content of the observations of the state of the state

The state of the s

The second of the second to the second of the construction of the local second of the second of the

TOPE (2020) SAMPLE SAMP

A COMPLETE AND A COMPLETE SERVICE OF A COMPLETE SERVICE SERVICE OF A COMPLETE SERVICE SERVICE

anesto tob senti

W. W.



# TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELGUA ("TCG CLIENTES")

Los términos y condiciones contenidos en el presente documento aplican de manera general, a la prestación de los servicios de telecomunicaciones indicados en el mismo, por parte de la TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA+, SOCIEDAD ANONIMA que se abrevia TELGUA, S.A., en adelante denominada "TELGUA". Las condiciones particulares, en cuanto a plazo, tarifas, planes y especificaciones de equipos, etc., para la prestación de servicios específicos a cada CLIENTE, se encuentran detalladas en los ANEXOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe, los cuales forman parte integrante del contrato entre EL CLIENTE y TELGUA.

# 1. CONDICIONES GENERALES

- 1.1. PLAZO. SERVICIOS MÓVILES: El plazo de vigencia obligatorio aplicable a la prestación de los servicios móviles se estipula en los ANEXOS DE SERVICIO que El CLIENTE suscribe con TELGUA y entrará en vigencia a partir de la fecha de firma del Anexo, salvo que se estipula en los mismos algo diferente. TELGUA podrá contactar a EL CLIENTE, como máximo 30 días previo a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia obligatorio, pudiendo utilizar para ello diversos canales de comunicación. Transcurrido el plazo de vigencia obligatorio y cumplidas las obligaciones derivadas del contrato, EL CLIENTE tendrá derecho a dar de baja la prestación del servicio de conformidad con la cláusula 1.2.4 de este documento, caso contrario y sin que ello constituya prórroga automática o la aplicación de un plazo de vigencia obligatorio adicional, el servicio continuará siendo brindado bajo las mismas condiciones contratadas, pudiendo el CLIENTE en este caso, ejercer su derecho a dar de baja el servicio siempre de conformidad con la cláusula 1.2.4 y sin que en este caso aplique el concepto de penalidad por terminación anticipada.
- 1.1.2 PLAZO. SERVICIOS FIJOS CORPORATIVOS Y DE CONECTIVIDAD: El plazo de vigencia obligatoria aplicable a la prestación de los servicios fijos Corporativa y de Conectividad, se estipula en los ANEXOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe con TELGUA y entrará en vigencia a partir de la fecha de firma del Anexo respectivo por parte de EL CLIENTE.
- 1.1.3. PENALIZACIÓN: Todos los plazos de los ANEXOS son forzosos por lo que EL CLIENTE acepta expresamente que en caso decidiere dar por terminado el presente contrato antes del vencimiento del plazo forzoso, se obliga a pagar a TELGUA, en concepto de daños y perjuicios, el cien por ciento (100%) del valor de las tarifas mensuales de los meses que estén pendientes para cumplir con dicho plazo forzoso. Esta penalización no es aplicable en el caso que el cliente hubiese pagado el valor de lista del aparato (s) que aplique TELGUA con el cual se le presta el servicio.

e un control de la control de la compaña de la control En la control de la control

### 1.2. TERMINACIÓN.

1.2.1. Terminación anticipada por parte del CLIENTE. En caso que el CLIENTE solicite la terminación dentro del plazo de vigencia obligatorio establecido en el correspondiente ANEXO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, deberá pagar a TELGUA todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate y además se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminación anticipada de manera particular: 1.2.1.1. Si El CLIENTE diera de baja al SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, al SERVICIO DE INTERNET, al SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN y/o a cualquier otro servicio que no haya sido singularizado expresamente en la presente sección 1.2.1., antes de la finalización del plazo de vigencia obligatorio, se obliga a pagar a TELGUA la suma de cualquier cargo que se haya derivado del SERVICIO que corresponda y que se encuentre pendiente de pago y un porcentaje adicional establecido en función de los meses que le falten para finalizar el plazo de vigencia obligatorio del servicio, de acuerdo a la siguiente tabla:

Plazo d		34						100								12		1	1 0		3			e U		32	de			Mes	en	ne el	die	nte e	la de	ole e	Ison	dela	0.4	93	Sec.	(24	4	20	dia		1	50.5			120	de l	e (en)	(36)		437		21	98.,	100			
Contrat	0	430	1 7	257	100	1.42	7.6			1	1	1	24	100		2		275		\$	Cir			200	1	P.	2		10.5	ķ,	1000	An Ca	214	813	92.33	istle.	sem	E.C.	1					SE	dr. w	15.		53.	1.00	ı î.	107	65	444	2.65	2.4	ATA		432	1	100	3-3		11.09
(Meses	1		2	3	4		5 .	. 6	1 .7	3	8	9	1	10	11	200	12	.13	1	4:	15	10	5.	17	11	3	19	20	a Y	21	22	23	2 5	24	25	26	2	2 5	28	29	30	10	11	32	3	3	34	: 35	5 13	6	37	:38	39	4	0	41	42	43	14	1.	5	46	-47
6	1009	6 10	0% 1	00%	100	6 10	0%	0%	70	38	12	2.5	3		NAME TOTAL		62	163	28	4	Feel	122	4	760	100	11 2	300	100	4	55	25	200	3 16	of B	and:	985	100	N G	100	100	310	2 3	100	300	100	200	為会	A 178	182	50	100	CONT.	130	10	3 3	resi	4.7	+~*	1	5 30	m3 5	3.	19.93
12	1009	6 10	0% 1	.00%	100	6 10	0%	100%	100	% :	00%	100	% 1	00%	100	6 31	1%	100	dell	2	外边	200	10. 3	nicht.	100	2. 2	NO.	26	5 16	in.	3100	<b>岩</b> 板。	立場	8	0000	2416	100	23	2004	3.62	100	2 35	257	6	100	24	200	Kers.	3 31	给金	3,572	960	24/3	1 15	1.3 V	884	100	508	135	e 14	30 0	a.	-22
18	1009	6 10	0% 1	00%	100	6 10	0%	100%	100	% :	009	100	% 1	00%	100	6 1	00%	100	10	%	100%	100	1% 1	00%	09	60	1	3539	25 35	10%	Pige	1680	20	Mil	BOOL	Sales In	130	18 32	顿		1000	0	Mi.	510	100	(N)	B.C.	COME.	3 -28	93 83	-		563	1	591	000	2133		1000	20	20 0	.16	
24	1009	6 10	0% 1	.00%	100	% 10	0%	100%	100	% :	00%	100	% 1	00%	100	6 1	00%	1005	10	%	100%	100	% 1	00%	100	% 1	100%	100	% 10	00%	100%	100	6 4	0%:	1252	tink!	1192	3 3	(26)	Store .	2.5	2 10	(E)	100	23	96 ú	255	14895	8 27	() A	的名	W.F.	:50:	2 100	X: 5	e de	Act.	: 295	100	を表	30- 55	may, 3	
. 36 .	1009	6 10	0% 1	.00%	100	6 10	0%	100%	100	% :	00%	100	% 1	00%	100	6 1	00%	100	10	%	00%	100	P6 1	00%	100	% 1	100%	100	% 10	0%	100%	100	6 1	20%	100%	100%	100	% 10	00%	100%	100	% 10	0%	1009	10	0% 1	00%	1009	6 0	6 10	ieis:	200	ost 2	2 500	N 3	GOV.	e Car	200	i in	2 430	See of	\$399	100
48																																																		96 1	YY.	1009/	1000	110	192 1	me	100%	1006	1100	92 10	0% 10	me.	ime.

En caso que TELGUA hubiere entregado al CLIENTE EQUIPOS ADICIONALES para la prestación por parte de TELGUA del SERVICIO DE INTERNET, del SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCION, y/o cualquier otro servicio similar o prestado en el futuro por TELGUA, y el CLIENTE desea dar por terminado el ANEXO DE SERVICIO que corresponda, antes de la finalización del plazo de vigencia obligatorio correspondiente, EL CLIENTE se obliga a devolver los equipos propiedad de TELGUA en buenas condiciones de uso o de conservarlos debiendo cancelar las cantidades estipuladas en el contrato para su adquisición, 1.2.1.2. Si determinado servicio de telecomunicaciones prestado por TELGUA, se suspende por causas imputables al CLIENTE y posteriormente este desea que se reanude la prestación de dicho servicio, se obliga a cancelar el cargo de reconexión que sea aplicable al servicio cuya prestación desea que se reanude, en base a las tarifas



indicadas en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan. En los casos anteriormente indicados, el CLIENTE acepta expresamente cancelar los adeudos derivados de la prestación de los servicios a más tardar en la fecha de vencimiento del documento de cobro correspondiente y, de ser aplicable, la penalidad por terminación anticipada al momento de solicitar la baja definitiva del servicio.

- 1.2.2. Suspensión por mora. TELGUA podrá suspender la prestación de determinado servicio de telecomunicaciones, por incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE, en relación a dicho servicio, especialmente por la mora en el pago de los cargos correspondientes, pudiendo notificarle al CLIENTE la suspensión mediante mensajes electrónicos, de voz o por cualquier otro medio 1.2.3. Terminación por incumplimientos. 1.2.3.1. TELGUA podrá dar por terminado el ANEXO DE SERVICIO, por incumplimientos por parte del CLIENTE a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones de Contratación de TELGUA o en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan; 1.2.3.2. El CLIENTE podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualquier ANEXOS DE SERVICIO, previa notificación por escrito con diez (10) días hábiles de anticipación que dé a TELGUA sin perjuicio de la penalización al que se encuentre sujeto el cliente por solicitar la terminación anticipada del contrato; y, 1.2.2.3. Si se suspende el servicio de acceso telefónico asignado al CLIENTE para la prestación del o los servicios contratados, que requieran de tal acceso telefónico para su debida prestación, la terminación del plazo de vigencia de cualesquiera ANEXOS DE SERVICIO, cualquiera que fuese la causa, no exime a El CLIENTE de responsabilidad de pagar los cargos o facturas pendientes de cancelación, así como el 100% de las cuotas del equipo que se le haya financiado.
- 1.2.2.4. Así también se dará por terminado el contrato sin previo aviso en caso de encontrarse tráfico gris o situaciones anómalas como contrabando de las comunicaciones telefónicas, intercambio ilegal en la puerta de enlace a través de VoIP, Gateways, tarjetas SIM o equipos relacionados que hacen posible originar y terminar una llamada de tráfico internacional en el uso del servicio, es decir, que el servicio contratado esté siendo empleado para otros fines que los contratados según el ANEXO DE SERVICIO.
- 1.2.4. Derecho a darse de baja. Para ejercer este derecho, El CLIENTE deberá presentar por escrito su solicitud de terminación de contrato en una agencia TELGUA autorizada para estos efectos (centros comerciales y cabeceras departamentales) o consultarlas a través de call center 2420 1414 y 2420 1234. Para los casos de terminación de servicios corporativos, EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de terminación del contrato a su ejecutivo corporativo asignado, la cual deberá estar firmada y sellada por el representante legal o apoderado facultado de la sociedad que está solicitando la terminación de los servicios, en caso que sea una persona jurídica, o por el titular de los servicios o apoderado facultado cuando sea persona natural. Para los efectos de la presente cláusula, EL CLIENTE deberá cancelar a TELGUA todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de dar de baja el o los servicios de que se trate, sin perjuicio de la penalización al que se encuentre sujeto el cliente por solicitar la terminación anticipada del contrato.
- 1.2.5. Finiquito. Una vez extinguida la relación contractual TELGUA entregará, a solicitud de EL CLIENTE, un finiquito dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la cancelación total de los montos adeudados.
- 1.2.6. Clausula Indemnizatoria: Para los servicios Móviles EL CLIENTE acepta expresamente que en caso decidiere dar por terminado el presente contrato antes del vencimiento del plazo forzoso, se obliga a pagar a TELGUA, en concepto de daños y perjuicios, el cien por ciento (100%) del valor de las tarifas mensuales de los meses que estén pendientes para cumplir con dicho plazo forzoso 1.2.6.1. Para el Servicio Multimedia Pyme: En caso que EL CLIENTE decida dar por terminado anticipadamente el plazo del servicio contratado en este anexo, se compromete a pagar a TELGUA en concepto de daños y perjuicios, el cincuenta por ciento (50%) de la tarifa convenida conforme al plan contratado durante los meses que falten para cumplir con el plazo acordado, debiendo devolver el equipo con el que se prestó el servicio, ya sea Set Top Box ò DVR HD en buenas condiciones de funcionamiento y en caso éste se hubiese extraviado o tuviera daños, deberá pagar el valor del mismo al precio que TELGUA tenga vigente al público en general en la fecha de terminación. 1.2.6.2 Para los servicios Fijos Corporativos: Se podrá darse por terminado en los siguientes casos: A) EL CLIENTE, podrá dar por terminado anticipadamente, sujetándome a las siguientes condiciones: i) Si la terminación anticipada la efectúa dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de suscripción de los ANEXOS DE SERVICIO, pero antes de la instalación efectiva, no se me hará ningún cargo; ii) Si la terminación anticipada la realiza a partir del sexto (6) día contado desde la fecha de suscripción de los ANEXOS DE SERVICIO, EL CLIENTE, acepta expresamente como obligación de hacer pago a TELGUA del cien por ciento (100%) del monto en el cual TELGUA haya incurrido para poder prestar los servicios por el cliente contratados más el equivalente al cien por ciento (100%) del valor de la tarifa mensual por la prestación del servicio correspondiente, multiplicado por la totalidad de meses del plazo mínimo acordado en este anexo; aunado a ello, el cliente deberá pagar a TELGUA el costo en que ésta incurra por la desinstalación del equipo, dicho monto será determinado a discreción de TELGUA; B) TELGUA podrá dar por terminado el presente anexo en forma unilateral, sin mediar justificación o previo aviso y sin responsabilidad alguna de su parte.
- 1.3. CARGOS. El CLIENTE se obliga a pagar a más tardar en la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, sea éste electrónico o físico, todos los cargos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones que le hayan sido prestados por TELGUA, siendo estos:
- 1.3.1. Instalación o Cargo Inicial. Serán los consignados en el ANEXO DE SERVICIO que corresponda;
- 1.3.2. Tarifas. Por cada servicio que EL CLIENTE contrate, pagará a TELGUA los cargos mensuales por los servicios contratados, así como el importe correspondiente a su consumo según lo pactado. Dado que a través de los servicios contratados EL CLIENTE puede acceder a otros



servicios diferentes a los pactados, en la eventualidad que haga uso de estos, le serán aplicables las tarifas vigentes al momento de la utilización del servicio de que se trate. 1.3.3. Cargos administrativos. Los montos fijados a discreción de TELGUA, tales como cargos establecidos por: 1.3.3.1. Cheques rechazados; 1.3.3.2. Suministro de equipo adicional; 1.3.3.3. Cuando EL CLIENTE rechace la instalación del servicio contratado por causas ajenas a TELGUA, ésta tendrá la facultad de cobrar los costos en que incurrió por dicha instalación; 1.3.3.4. Servicios adicionales, tales como traslado de servicios; cambio de categoría, de número o titularidad del servicio. 1.3.3.5 el tres por ciento (3%) mensual en concepto de intereses por mora en el pago, calculados sobre las sumas no pagadas o en su defecto un cargo por pago extemporáneo. La falta de recibir el documento de cobro correspondiente, no exime a EL CLIENTE de responsabilidad del pago oportuno.

and a contract of the analysis of the track in the second second

was surjet to access saot de managerigo ao de la cul nor Tellista. Gele cestorea interiupedor as

- 1.4. LÍMITE DE CRÉDITO. El CLIENTE faculta expresamente a TELGUA para que pueda establecer límites de crédito aplicables a todos o a determinados servicios contratados. Para clientes nuevos el Límite de Crédito inicial será tres (3) veces el valor del plan del servicio contratado, para clientes existentes será tres (3) veces el promedio de su consumo, durante el último semestre. El CLIENTE acepta expresamente que TELGUA pueda suspender el servicio prestado en un determinado período de facturación, si EL CLIENTE ha hecho uso de la totalidad del límite de crédito para ese período, bastando como aviso previo, mensajes por medios electrónicos, escritos o verbales. Lo anterior surtirá efecto aun cuando TELGUA no haya generado la factura correspondiente, ni haya concluido el período mensual de facturación respectivo. El servicio será restablecido cuando EL CLIENTE cancele el monto adeudado. El límite de crédito no aplica en los casos en que EL CLIENTE haga uso del servicio prestado por TELGUA bajo la modalidad de Roaming, ya sea de voz o de datos. El límite de crédito no aplica para los CLIENTES del servicio de telefonía móvil que cuenten con AVI (sistema que administra a los planes Postpago para poder el control del consumo de minutos así como para compartirlos) o, no aplica para servicios de valor agregado tales como pero sin limitarse a los prestados a través de números de la serie 900 que sean marcados por CLIENTES del servicio de telefonía móvil o del servicio de telefonía fija de TELGUA. Sin embargo si aplica para toda promoción efectuada mediante envío de mensajes de textos a marcaciones definidas por TELGUA según sea la promoción.
- 1.5. FACTURA CONSOLIDADA. El CLIENTE acepta expresamente que en el momento en que a TELGUA le sea posible, unifique en una sola factura emitida por cualquiera de ellas, todos los cargos derivados de la prestación de servicios contenidos en éste y en cualquier otro contrato celebrado o que en el futuro celebren las partes. Asimismo, EL CLIENTE acepta expresamente que, en sustitución de la factura física, TELGUA le envíe la factura electrónica a la dirección de correo declarada por el mismo CLIENTE.

### 1.6. OBLIGACIONES DE TELGUA:

- 1.6.1. Reclamos. Responder dentro del plazo que la ley determine, los reclamos que presente EL CLIENTE en las agencias o ejecutivo corporativo que TELGUA haya designado para ello, por incumplimiento de este documento, en lo relativo a facturación, instalación o activación del servicio, calidad, continuidad o cobros indebidos. Se entenderá por cobro indebido los pagos realizados en contravención a lo establecido en el presente documento, los ANEXOS DE SERVICIO; en caso que al realizar el respectivo análisis, TELGUA llegara a determinar que se realizaron cobros indebidos, acreditará en la siguiente facturación los montos pagados en exceso.
- **1.6.2. Compensación.** Realizar un descuento a prorrata sobre la tarifa de acceso residencial mensual o sobre el cargo de acceso comercial mensual, en caso de una suspensión del servicio por causas imputables a TELGUA. Dicha compensación, no aplica cuando la interrupción se deba a causas imputables al CLIENTE o las tareas de mantenimiento sean retrasadas por causas atribuidas a este.
- 1.6.3. Documento de cobro. Entregar los documentos de cobro al CLIENTE con por lo menos ocho (8) días calendario de antelación al correspondiente vencimiento, en la dirección señalada o a través del medio autorizado previamente por EL CLIENTE, sea éste electrónico o los que TELGUA ponga a disposición en un futuro.
- 1.6.4. Obligaciones legales. Todas las indicadas en las leyes y reglamentos aplicables.

# 1.7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

- 1.7.1. Cargos. Pagar puntualmente los cargos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, para lo cual deberá utilizar los medios y/o lugares señalados por TELGUA para tales efectos.
- 1.7.2. Uso no fraudulento de los servicios. El CLIENTE expresamente se compromete a no permitir que, por medio de los servicios contratados, se cursen llamadas telefónicas de larga distancia provenientes de otras redes, por medios y procedimientos distintos de acuerdo con la regulación vigente. Se considerará uso fraudulento del servicio a cualquier forma de uso distinta a la contratada por EL CLIENTE, que tenga por objeto circunvenir la red y eludir el pago del tráfico que se haya cursado a través de los servicios contratados, de acuerdo a la verdadera naturaleza de dicho tráfico.
- 1.7.3. Cuidado de los equipos. Según el servicio de que se trate, EL CLIENTE acepta y reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, son de la exclusiva propiedad de TELGUA, por lo que acepta constituirse en responsable del buen uso y conservación del equipo y demás enseres relacionados con cada servicio, debiendo emplear la diligencia y el mayor cuidado del equipo entregado. En caso de extravío, daños o destrucciones a dispositivos asociados a los servicios bajo el control directo de EL CLIENTE, éste se obliga a pagar el valor del equipo conforme a la cuantificación que TELGUA haga.



- 1.8. ACCESO AL LUGAR DE SERVICIO. El CLIENTE permitirá al personal que para tales efectos designe TELGUA, debidamente identificados, el acceso al espacio físico que el CLIENTE destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalarlo, inspeccionarlo, mantenerlo o repararlo, Así también se podrá verificar físicamente las instalaciones del Cliente para certificar las solicitudes nuevas o el uso de los servicios que se le haya dado (Inspección Ocular para clientes Nuevos), así como permitir la visita de gestores de Cobros.
- 1.9. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o de fuerza mayor o de manera general por cualquier causa fuera del control de cualquiera de las partes o no atribuible a ellas.
- 1.10. LEGISLACIÓN APLICABLE. La legislación aplicable a la contratación de servicios de telecomunicaciones prestados por TELGUA, así como su interpretación es la de la República de Guatemala.
- 1.11. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Cuando se suscite cualquier controversia relativa a la interpretación, aplicación, incumplimiento, desavenencia o terminación del presente Contrato, CONTRATOS DE SERVICIO, las Partes acuerdan someterse a los tribunales de la República de Guatemala. Por otro lado, las Partes acuerdan que ante la ocurrencia de cualquier proceso en Guatemala, la competencia territorial de los tribunales serán única y exclusivamente los de la ciudad de Guatemala.
- 1.12. CESION. El CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas de este documento o de los ANEXOS DE SERVICIO a terceros sin el previo consentimiento por escrit os tales como, pero sin limitarse a hurtos, robos o daños a la red de TELGUA, sea necesario utilizar otra tecnología y/o infraestructura por medio de la cual se le presta el SERVICIO DE TELEFONIA FIJA al CLIENTE. La duración de las llamadas se establecerá de conformidad al sistema de medición de tiempo contratado para su línea telefónica. En la eventualidad de necesidades de mantenimiento de la red por TELGUA, que ocasionen interrupción en el servicio contratado, EL CLIENTE tendrá derecho a ser compensado en un monto equivalente al tiempo de duración de la interrupción del servicio por medio de una Nota de Crédito en su facturación.
  - 2.1.1. Cobertura, calidad, acceso a otras redes y servicios intermedios. TELGUA se compromete a brindar a EL CLIENTE, cuando sea técnicamente factible, y en condiciones normales que no sean modificadas por parte de EL CLIENTE, el acceso y uso de su red para recibir y terminar sus comunicaciones con cualquier otro abonado telefónico, independientemente de la ubicación de este último, con una calidad de SERVICIO DE TELEFONIA FIJA dentro de los parámetros recomendados por la SIT. Asimismo, brindará acceso en forma no discriminatoria a los servicios intermedios de telecomunicaciones tanto de TELGUA como de otros proveedores, así como el acceso a redes inalámbricas, incluyendo el cobro de estos servicios en la facturación mensual que se emitirá a EL CLIENTE. El CLIENTE acepta expresamente que quedará presuscrito a la red de TELGUA, manteniéndose esta situación mientras EL CLIENTE no notifique por escrito algo diferente.
- 2.1.2. MIGRACIÓN LÍNEA DE TELGUA, RESIDENCIAL Y/O COMERCIAL. Si EL CLIENTE, previamente a la contratación de un servicio, cuenta con servicios de TELGUA (Casa Claro Satelital, Línea negocio, Comercial, Internet PYMES Claro TV o Cablemódem) puede integrarlos al ANEXO DE SERVICIO, lo cual acepta y autoriza seleccionando el paquete PYME Triple o Doble de TELGUA, por lo que a partir de la fecha tales servicios se regirán bajo las condiciones y estipulaciones aquí detalladas incluyendo el nuevo plazo mínimo inicial del paquete que contrató. Si la línea telefónica que se adhiere al combo contratado no tiene cuota fija, EL CLIENTE acepta expresamente que dicha línea permanentemente migre a una línea con cuota fija mensual.
- 2.1.3. Obligaciones del CLIENTE con relación al servicio de telefonía fija. El CLIENTE se obliga especialmente a: 2.1.3.1. Uso del servicio. Utilizar su SERVICIO DE TELEFONIA FIJA exclusivamente para su uso particular, sin dedicarlo a la comercialización de servicios de telecomunicaciones.; 2.1.3.2. Instalaciones del cliente. Preparar las instalaciones de telecomunicaciones, tales como el cableado interno, que sean necesarias en el sitio en el que se le preste el SERVICIO DE TELEFONIA FIJA; y 2.1.3.3. Cambio de ubicación del servicio. Solicitar autorización por escrito a TELGUA para el cambio de ubicación de sitio del o los servicios contratados, categoría de servicio, titularidad o traspaso del servicio.
- 2.1.4 Autorización de Experiencia en Servicios: Que autorizo a TELGUA para que pueda compartir el presente documento y sus anexos, con cualquier entidad pública o privada, con el fin de comprobar la experiencia que tiene en la prestación de servicios de telecomunicaciones
- 2.2. SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL. Incluye servicios de acceso con capacidad para originar y terminar llamadas dentro del territorio Guatemalteco o fuera de éste (roaming) en los lugares que TELGUA tenga cobertura, directa o indirectamente, e incluye servicios complementarios o de valor agregado. TELGUA asignará para uso de EL CLIENTE, un número telefónico de identificación, de conformidad



a las disposiciones legales aplicables. Dicho número telefónico podrá variar por cambios en el Plan Nacional de Numeración o por necesidades técnicas de la red de TELGUA. El SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL será prestado en forma continua, las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del correspondiente ANEXO DE SERVICIOS, salvo en los casos expresamente detallados en los acuerdos suscritos por EL CLIENTE y TELGUA. El CLIENTE acepta expresamente que quedará pre suscrito a la red de TELGUA, manteniéndose esta situación mientras EL CLIENTE no notifique por escrito algo diferente. El hecho que EL CLIENTE cambie de plan de servicio, mediante la suscripción de un nuevo ANEXO DE SERVICIO no implica terminación del acuerdo preexistente y el documento en que consten las condiciones, precio y modalidad del nuevo servicio prestado y se considerarán parte integrante del mismo.

动物 阿拉斯特拉克 医多种抗性抗抗

2.2.1. Servicios adicionales. Las tarifas aplicables al servicio de telefonía móvil contratado por EL CLIENTE se establecen en los ANEXOS DE SERVICIO en función del plan de consumo contratado; no obstante, si EL CLIENTE utiliza de manera eventual servicios de voz brindados por TELGUA, que no se encuentren expresamente indicados en el presente documento o en los ANEXOS DE SERVICIO tales como pero sin limitarse a servicio de voz, datos como navegación GPRS, , así como si EL CLIENTE utiliza el servicio brindado bajo la modalidad de itinerancia o roaming automático, las tarifas aplicables serán las vigentes en el país de destino al momento de la prestación del servicio, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa de EL CLIENTE tanto por medio del sitio web, call center de TELGUA o en sus agencias. En caso EL CLIENTE haya contratado un plan de voz y/o paquete regional, reconoce que el servicio de roaming se encuentra activo. El CLIENTE reconoce que en caso no posea un plan de voz o paquete de navegación regional o hacia otros destinos, el consumo del plan que ha contratado no aplica para utilizar el servicio de roaming automático de voz o datos, y que en el caso en que utilice el servicio de roaming de voz, tanto las llamadas realizadas como las recibidas son cobradas. Igualmente será cobrada la recepción y envío de mensajes y la navegación utilizados bajo el servicio de roaming de datos. Los servicios adicionales recibidos por EL CLIENTE (incluyendo los recibidos bajo la modalidad de roaming), se cobrarán por separado en la factura que periódicamente recibe EL CLIENTE. El CLIENTE que haya contratado un plan de telefonía móvil bajo la modalidad post pago conocido como "Postpago puro", es decir planes que permiten a EL CLIENTE consumir más del valor monetario del plan contratado, deberá solicitar la activación del servicio roaming de datos (navegación) en agencias TELGUA o a través del Call Center llamando al 2420-1234, 2420-1414. Adicionalmente, EL CLIENTE reconoce con relación a:

2.2.1.1. Planes de Voz. Que son sujeto de cobro las llamadas recibidas en la modalidad de cobro revertido, el envío de mensajes de texto y mensajes multimedia y la navegación GPRS. Todos los planes postpago de facturación abierta y control, estarán disponibles en modalidad denominada "por minuto". En planes postpago de facturación abierta, las llamadas a los Estados Unidos de América y Canadá se cobran por minuto, las llamadas internacionales a todos los demás países se cobran por Minuto exacto. En planes Control las llamadas internacionales se cobran por minuto. En todos los planes que se encuentran bajo la modalidad de postpago, la facturación está compuesta básicamente por 2 rubros: a) el cargo fijo mensual contratado utilizable durante el mes de facturación correspondiente, que permite al usuario hacer uso de los servicios disponibles a su conveniencia; y b) los cargos adicionales por otros servicios utilizados fuera del cargo fijo mensual del plan contratado. Si el cliente desea cambiar su plan de consumo por uno correspondiente a una nueva oferta comercial antes de la terminación del plazo de vigencia obligatorio de los ANEXOS DE SERVICIO, solamente podrá cambiarlo mediante la migración a un nuevo plan de consumo, cuyo valor mensual sea igual o mayor que la mensualidad de su plan anterior; en este caso el CLIENTE acepta y comprende que TELGUA no tendrá la obligación de venderle a precio preferencial una Terminal nueva.

realization of the steel

2.2.1.2. Planes de Datos. Si el plan de consumo contratado por EL CLIENTE incluye el servicio de datos, EL CLIENTE acepta que los cargos correspondientes a la prestación de tal servicio se le cobren por cada Kbps navegado, es decir, en función de la cantidad de información intercambiada y no de la velocidad utilizada o del tiempo navegado. El plan de consumo de datos, no incluye el servicio de voz, pero si el servicio de mensajes de texto, el cual se cobrará adicional al plan según la tarifa vigente. Los cargos por uso de este servicio aplican para cualquiera de los modos en los que se establezca la conexión: WAP/Internet desde el terminal móvil que por sus características permitan la utilización del servicio con el plan de consumo contratado, usando el móvil como módem para conectarse desde una laptop, mediante cable (USB), infrarrojo, Bluetooth. El cobro por uso libre o a granel aplica para clientes que no han contratado ninguno de los planes de consumo o paquetes de navegación disponibles, así como clientes que han consumido el paquete de navegación contratado y desean continuar navegando sin la adquisición de un paquete adicional de navegación. Dicho cobro se debitará de la cuenta periódica o saldo disponible en los casos de paquetes de navegación combinados con planes de voz híbridos. Los paquetes de Navegación que se combinen con planes Postpago Puro, bloquean la navegación después de consumir el 100% de la capacidad, el cliente tiene la opción de contratar paquetes de navegación adicional. El paquete de navegación contratado de forma mensual, se restablecerá después del cierre de facturación. Los paquetes de Navegación, que se combinen con planes Control (híbridos) cuentan con cobertura regional en México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los paquetes de Navegación que se combinen con planes Postpago Puro, cuentan con cobertura regional en México, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los clientes que contraten paquetes de navegación en su factura mensual, estarán recibiendo alertas de consumo por medio de mensajes de texto al consumir el 80% y 100% de la navegación contratada.

e siden IIVIII is lehefarrange et mig eters en ordiner flamen in rester hij reference (AI) ringlefig erfe beginn y mis



- 2.3. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: Es aquel mediante el cual TELGUA proporciona EL CLIENTE, capacidad de acceso hacia las facilidades de Internet mundial, el cual podrá ser utilizado por EL CLIENTE por medio de un acceso telefónico designado por el mismo, siempre y cuando éste pertenezca a la red de TELGUA o bien haciendo uso de otros medios tecnológicos, de acuerdo a lo establecido en el ANEXO DE SERVICIO.
- 2.3.1. Obligaciones del CLIENTE. El CLIENTE se obliga a garantizar que las instalaciones eléctricas, equipos de protección asociados, así como el equipo informático a utilizar para el servicio de internet cumplan con las características y términos estipulados en el número 2.3.3. de la presente sección.
- 2.3.2. Obligaciones de TELGUA. 2.3.2.1. Continuidad del SERVICIO. Prestar el servicio de internet en forma continua las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante el plazo de vigencia del ANEXO DE SERVICIO, salvo mora en el pago de servicios por EL CLIENTE, caso fortuito o fuerza mayor; y 2.3.2.2. Soporte técnico. Proporcionar soporte técnico al CLIENTE por medio del Centro de Llamadas de TELGUA.
- 2.3.3. Equipo proporcionado por el CLIENTE. Es entendido que para que TELGUA pueda proporcionar el servicio de internet al CLIENTE, éste deberá contar con equipo de las características y capacidad necesaria para la prestación del servicio, en buenas condiciones de uso, y en su caso, instalaciones eléctricas polarizadas, así como un protector/regulador de voltaje.
- 2.3.4. Calidad del servicio. El CLIENTE manifiesta conocer que dada las características propias del SERVICIO, el ancho de banda contratado o velocidad específica de transferencia de información en su conexión depende de, entre otros de: 2.3.4.1. El uso que haga del servicio por acceso de aplicaciones "peer to peer" o similares; 2.3.4.2. Las características técnicas de la PC conectada a la red, así como de su configuración; 2.3.4.3. La disponibilidad de la red inalámbrica o alámbrica según corresponda; y 2.3.4.4. El volumen de tráfico y congestión de la red en Internet.
- 2.3.5. Responsabilidad por el uso y contenido de la red. El CLIENTE reconoce que Internet es un conjunto de redes compartidas y utilizadas por muchos usuarios para acceder a una variedad de servicios, siendo su total responsabilidad los datos, documentos, transmisiones y comunicaciones enviadas a o por él hacia otros accesos o cuentas, las medidas de seguridad en su PC, la prevención en el acceso no autorizado por terceros, así como cualquier daño que le resulte de cualquier acceso a su PC. También es responsabilidad del cliente el uso o la contratación de cualquier servicio, producto, información, programas, datos o contenido que le sea enviado, ofrecido o anunciado a través del Internet por cualquier individuo, proveedor de información o proveedor de servicio.
- 2.3.6. Condiciones aplicables al servicio de Internet móvil. 2.3.6.1. El servicio de voz se encuentra restringido en el servicio de Internet móvil; 2.3.6.2. El plan de navegación contratado por EL CLIENTE no incluye el envío de mensajes de texto, por lo que en el caso de hacer uso de este servicio, los mensajes enviados le serán cobrados a EL CLIENTE en forma adicional a la cuota fija del plan contratado y a las tarifas aplicables al momento en que haga uso de este servicio; 2.3.6.3. Los servicios contratados de internet móvil cuentan con la facilidad de adquirir navegación adicional a la del plan contratado luego de haber consumido la capacidad total de este, el cual será cobrado en la factura mensual, teniéndose a disposición paquetes de navegación nacional, regional (México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los clientes, estarán recibiendo alertas al consumir el 80% y 100% de la navegación contratada. El plan de navegación contratado de forma mensual, se restablecerá después del cierre de facturación. Los cobros y bloqueos se hacen en base al tráfico de datos enviado y recibido por EL CLIENTE, 2.3.6.4. Los planes Navegación, cuentan con cobertura regional en México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los clientes, estarán recibiendo alertas al consumir el 80% y 100% de la navegación contratada. 2.3.6.5. Si EL CLIENTE navega fuera de los países donde aplica la navegación regional, podrá adquirir un paquete de navegación adicional de acuerdo al país donde se encuentre, por medio del portal cautivo que se activará cuando ingrese al navegador de internet. 2.3.6.6 Está totalmente Prohibido: el envío masivo e indiscriminado de: i) Correos publicitarios no deseados (SPAM); ii) Correos que intencionalmente contengan virus que produzcan daño a los equipos de los usuarios receptores; iii) Todos aquellos correos que contravengan las disposiciones que los operadores nacionales e internacionales de la WEB MUNDIAL señalen como prohibidas; iv) Hacer uso del servicio en provecho propio o ajeno, violando los derechos de Propiedad Intelectual de cualesquiera de los usuarios de la WEB; v) Utilizar el servicio fuera del territorio para el que es contratado. La contravención a tales prohibiciones da derecho a TELGUA a dar por terminado inmediatamente el contrato y dejar de prestarle el servicio, sin responsabilidad de su parte y sin necesidad de declaración judicial, haciéndose EL CLIENTE responsable del pago de cualquier daño y perjuicio que por sus actos ocasione a la prestataria del servicio y la sanción referida en el numeral "3" anterior y adicionalmente en el caso de la contravención a lo dispuesto en la literal "v" aquí referida pagaré el valor de la tarifa vigente de cada Kb empleado. or lead to receive authors. He provide the construction of the contrated in the section of the contrated the contrated to
- 2.4 SERVICIO DE INTERNET MOVIL AVL / TELEMETRIA: El servicio de Internet Móvil AVL es un servicio con acceso a Internet restringido, tasación de transacciones por byte, bloqueo del servicio al consumir el 100% de la bolsa de megabytes (MB), a excepción del plan ilimitado, y perfil de velocidad 128kbps de subida y 64kbps de bajada. Los planes de Internet Móvil AVL tienen los servicios de telefonía, llamadas entrantes y salientes, y los servicios de mensajería; SMS entrantes y salientes, deshabilitados. La bolsa de MB asignados a cada plan de Internet Móvil AVL pueden ser utilizados para carga y descarga de datos en México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los kilobytes (Kb) consumidos en países no incluidos tendrán un costo por KB según tarifario. El CLIENTE deberá proporcionar las direcciones IP y URL a las que desea que sus líneas se reporten para que TELGUA las configure en su plataforma. La



configuración de la direcciones IP y URL, así como cualquier cambio de éstas, que se soliciten a TELGUA se aplicarán en un tiempo estimado de una semana. **2.4.1.** Habilitación de Servicios Restringidos: En caso sea requerido puede habilitarse los servicios de telefonía y mensajería en las líneas contratadas. Las llamadas entrantes y salientes tendrán costo de acuerdo a tarifa vigente en el país; los mensajes salientes tendrán costo de acuerdo a tarifa vigente en el país. CLARO no se responsabiliza por los consumos realizados en estas líneas de estos servicios.

- 2.5. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCION (TV). Es aquel mediante el cual TELGUA se obliga a prestarle a EL CLIENTE por medios alámbricos o inalámbricos, el servicio de televisión por suscripción, por medio del cual EL CLIENTE recibirá señales de difusión en tantos receptores como suscripciones adquiera, las cuales comprenderán la cantidad de canales que se consigna en el ANEXO DE SERVICIO. El servicio de televisión por suscripción será prestado en forma continua las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del ANEXO DE SERVICIO, salvo en caso de mora por parte del CLIENTE o por caso fortuito o fuerza mayor; de manera particular TELGUA no se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal por causas fuera de su control. En la eventualidad que el servicio se vea interrumpido por más de 24 horas continuas, el CLIENTE tendrá derecho a ser compensado en un monto equivalente al tiempo que duró la interrupción por medio de Nota de Crédito a su facturación o que la interrupción se deba a causas imputables al CLIENTE o las tareas de mantenimiento sean retrasadas por causas atribuidas a este.
- 2.5.2. MIGRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN: SI EL CLIENTE, previamente a la suscripción del ANEXO DE SERVICIO, cuenta con un servicio analógico de televisión por cable designado comercialmente como Claro TV Básico, puede sustituirlo por CLARO TV AVANZADO HD, suscribiendo EL ANEXO correspondiente, por lo que a partir de la fecha, el servicio se regirá bajo las condiciones y estipulaciones aquí detalladas incluyendo el plazo mínimo inicial según el paquete contratado. La migración de servicios de Casa Claro Satelital hacia Claro PYMES aplica única y exclusivamente para aquellos clientes que previamente hayan tenido el servicio Casa Claro Satelital durante el transcurso de 24 meses y el plazo de dicho contrato haya vencido, pudiendo-aplicar a Claro Pyme. La migración podrá hacerse con posterioridad al mes 25 del plazo inicial contratado para el servicio Casa Claro Satelital y en ese caso aplicará el plazo señalado en el ANEXO DE SERVICIO.
- 2.5.3. TRASLADO: Si EL CLIENTE deseara trasladar los servicios contratados a lugar distinto del originalmente indicado y debido a cualquier circunstancia no fuese posible el traslado de todos los servicios que conforman el paquete Claro PYMES, TELGUA instalará únicamente los servicios factibles de instalación, aceptando El Cliente las disposiciones reglamentarias y comerciales que se tengan en vigencia para esos servicios dentro de los paquetes. En este caso solamente se aplicarán al cliente las cuotas de los servicios trasladados e instalados.
- 2.5.4. Upgrades, downgrades e interactividad. El CLIENTE acepta que para poder incrementar el servicio contratado (UPGRADE) con programación adicional, deberá haber contratado inicialmente el paquete de programación definido como BÁSICO o el paquete que comercialmente le sustituya como su equivalente y pagar el incremento de programación o servicios adicionales según las tarifas vigentes al momento de la ampliación. Por otra parte el CLIENTE podrá reducir el servicio de televisión por suscripción contratado (DOWN-GRADE), cuando lo desee para lo cual deberá pagar la penalidad establecida en el momento en que solicite el cambio. Si la modalidad contratada por EL CLIENTE lo permite, éste podrá hacer uso de funcionalidades del servicio de televisión por suscripción de manera interactiva, por lo que reconoce que el precio por evento de estas funcionalidades, como es el caso de programación del tipo Paga Por Ver (PPV) u otros servicios interactivos, cuyo costo no se encuentra incluido en el paquete de programación contratado por el CLIENTE; la habilitación de estas funcionalidades deberá ser ordenada por EL CLIENTE al Call Center de TELGUA o por los medios que TELGUA defina y EL CLIENTE acepta desde ya que el cargo le será aplicado en la factura correspondiente. El CLIENTE acepta que el contenido u horarios de la programación del servicio de televisión por suscripción, pueda variar o modificarse incluyendo adición o sustitución de canales y/o programas.
- 2.5.5. Obligaciones de EL CLIENTE. El CLIENTE se obliga especialmente a: 2.4.5.1. No subdistribuir, revender, licenciar, alquilar o de cualquier forma reorientar a terceras personas, el servicio de televisión por suscripción; 2.4.5.2. No conectar equipos adicionales a los consignados en ANEXO DE SERVICIO; 2.4.5.3. No alterar o remover, total o parcialmente, el equipo o elementos de la instalación; 2.4.5.4. No contratar o permitir que personas no autorizadas por TELGUA realicen labores de reparación en los equipos; 2.4.5.5. El CLIENTE autoriza a TELGUA a instalar los equipos y dispositivos que fueren necesarios para la prestación del servicio de televisión por suscripción; 2.4.5.6. Es entendido y aceptado por El CLIENTE que la exhibición y comunicación pública de obras cinematográficas, obras audiovisuales, obras musicales o cualquier otra obra protegida transmitidas a través del SERVICIO DE DIFUSIÓN POR SUSCRIPCION identificado como CLAROTV, puede ser sujeta al pago de tarifas, regalías u otras cantidades, recolectadas por entidades de gestión colectiva, nacionales o extranjeras, u otras organizaciones privadas o públicas cuya finalidad es el cobro de las mismas y el otorgamiento de las respectivas licencias de uso derivadas de derechos de autor y derechos conexos. En el caso en que tales entidades reclamen un pago por los conceptos antes indicados, el CLIENTE será el obligado a efectuar los pagos que correspondan, directamente a dichas entidades, liberando de toda responsabilidad a TELGUA.



## 3. CONDICIONES ESPECIALES SERVICIOS FIJOS CORPORATIVOS

3.1 Descripción del Servicio de Internet Corporativo: Servicio que proporciona a EL CLIENTE una salida a Internet a nivel corporativo, mediante un enlace dedicado directo con una velocidad garantizada. Este servicio es conectado a un enrutador llamado en lo sucesivo EL CPE, por sus siglas en inglés "Costumer Premises Equipment", mismo que es propiedad de TELGUA Y es provisto a EL CLIENTE para el uso exclusivo de los servicios que esta le preste, durante el plazo que dure este anexo y/o sus prórrogas.. Todo nuevo servicio se entregará de manera predeterminada con una (1) dirección IP pública configurada; en caso EL CLIENTE requiera más de una (1), deberá adjuntar carta con justificación para poder configurar las direcciones IP públicas solicitadas. TABLE FIG. STORES OF MORE AS ONE OF USE A CONTACT TO COMMAND TO A CONTACT OF termina po essoro tempera atronos bergiancos

Control from agrees; and profition shows our muner are actor to the prefixed their reconstitutes. As a second of ediscreting and least to be reproduced a policy mathematical policy religion of the relationship of the relation of the relationship.

- 3.2 Descripción del Servicio de Enlaces de Datos: Son servicios de transmisión de datos de dos o más puntos de una empresa, en distintas direcciones o ciudades a través de un enlace dedicado y con una sola velocidad garantizada. El Enlace de Datos es conectado a un enrutador, llamado en lo sucesivo EL CPE, por sus siglas en inglés "Costumer Premises Equipment", mismo que es propiedad de TELGUA y le es provisto a EL CLIENTE para el uso exclusivo de los servicios que esta le preste, durante el plazo que dure el ANEXO DE SERVICIOS Have a supplied the supplied of the supplied o y/o sus prórrogas. regulating policy county of the Frence stocket matter appropriate process and the Control of the Section of the
- 3.3 Descripción del Servicio de Acceso Empresarial: El servicio consiste en la instalación de líneas digitales con opción a DID's (llamada entrante directa), para efectuar y recibir llamadas telefónicas. 3.3.1. Funcionamiento del Servicio: Si TELGUA instala a solicitud de El Cliente la planta telefónica para la prestación del servicio, en la fecha estipulada para la activación o entrega del mismo, queda facultado para verificar su funcionalidad y constatar que se ajusta a las especificaciones acordadas en el presente contrato. Dicha verificación la llevará a cabo El Cliente conjuntamente con personeros de TELGUA. Si la verificación de la funcionalidad no se realiza en los términos previstos en esta cláusula e hiciere uso de los mismos, o si TELGUA le entregase el servicio y lo recibiese sin hacer uso posterior de él por causas no imputables a TELGUA, se entenderá que el cliente lo ha aceptado de conformidad con su funcionamiento, sin derecho a posterior reclamación sobre su funcionalidad, por lo que TELGUA podrá facturar los servicios a partir de dicha activación. Si de la verificación de funcionalidad o de lea notificación que se entenderá que el servicio no le fue entregado, debiendo reprogramarse a la fecha de su entrega, previa cita que daré. Dicha notificación deberé entregarla a TELGUA dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguiente a la fecha de entrega del servicio. Si la planta telefónica no fuera validada por TELGUA, y ésta no cumpliera con los requerimientos técnicos mínimos para la correcta funcionalidad del servicio, TELGUA lo hará saber, liberando en este caso de responsabilidad alguna por la no activación completa o correcta del servicio. akudes nonessigna of utbooks is amerikalak sosterion recek Korot, in 1731 s iki kom ack
- 3.4 Descripción del Servicio de Internet Empresarial: es un servicio que proporciona una salida de internet mediante un enlace dedicado el cual será proporcionado a El Cliente por TELGUA. El plazo mínimo de INTERNET EMPRESARIAL es de 24 meses. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO: El servicio de internet se le prestará a El Cliente con las facilidades técnicas y de instalación con que cuente TELGUA para la prestación de los servicios. Si TELGUA no cuenta con las facilidades técnicas y de instalación para la efectiva prestación de cualesquiera de los servicios aquí contratados por EL CLIENTE, deberá notificarle al mismo por cualquier medio que considere adecuado, teniendo por efecto que el contrato se tendrá por resuelto, sin responsabilidad alguna de TELGUA. Los clientes de INTERNET EMPRESARIAL cuentan con una tarifa preferencial de ancho de banda, fijada a discreción de TELGUA. Las velocidades están sujetas a cobertura y distancia, teniendo en condiciones óptimas los siguientes: 10Mbps/3Mbps, 15Mbps/5Mbps, 20Mbps/5Mbps, 30Mbps/10Mbps, 40Mbps/10Mbps y 50Mbps/15Mbps.
- 3.5 Modalidad de los servicios: El servicio se le prestará en forma continua, durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, dentro del plazo de este anexo y/o sus prórrogas, salvo interrupciones técnicas en el mismo, según los niveles de disponibilidad y condiciones descritas más adelante en este anexo, los cuales desde acepta. AND EXPERT SUPPLIES THE SECOND SECTION OF SECOND SECTION SECTI
- 3.6 Condiciones Previas para la prestación del servicio: TELGUA se obliga a realizar las instalaciones del equipo convenido en los espacios que para tal propósito destine El CLIENTE como usuario del servicio contratado, (denominados en lo sucesivo LOS SITIOS), los cuales deberán encontrarse en áreas restringidas y con las medidas de seguridad que cualquier equipo electrónico de alta tecnología pudiese requerir. Las condiciones de LOS SITIOS, serán especificadas por escrito en el documento adjunto en los ANEXOS DE SERVICIO. Estando enterado de tales requisitos, EL CLIENTE, acepta que debe de notificar a TELGUA la fecha en que LOS SITIOS se encuentren totalmente acondicionados y preparados, con el objeto de que ésta les dé su visto bueno. En caso de que dichos SITIOS no hayan sido aceptados por TELGUA, por no llenar los requisitos establecidos, se reprogramará la fecha de entrega, la cual no excederá de treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha establecida para la recepción inicial de LOS SITIOS. En el caso de que en estos SITIOS se esté utilizando equipo de



TELGUA se considerarán totalmente acondicionados, siempre que en los mismos se cuente con el espacio necesario para instalar los equipos que esta estime necesarios para la efectiva prestación de los servicios contratados. Si TELGUA necesitare utilizar la infraestructura instalada en LOS SITIOS acondicionados para prestar servicios a otro u otros usuarios, es obligación de EL CLIENTE, el proporcionar todas las facilidades que sean necesarias para el efecto, siempre y cuando ello no afecte el servicio o servicios que se le presten. Una vez acondicionados LOS SITIOS a entera satisfacción de TELGUA, se iniciará la prestación del servicio en la fecha programada. En cualquier caso, es obligación de EL CLIENTE recibir los servicios en la fecha de entrega y aceptación de los sitios, a partir de la cual, se iniciará el cómputo del plazo para el cobro de las tarifas respectivas. El plazo usual para la instalación del servicio será de un máximo de seis (6) semanas, siempre que el Departamento de Instalaciones de TELGUA tenga las facilidades técnicas. En casos especiales en que se necesite más tiempo para la instalación del servicio, el Departamento de Instalaciones de TELGUA le hará saber por escrito, exponiéndole los motivos y la fecha de instalación. En caso de cualquier atraso en la entrega, acondicionamiento o disponibilidad de LOS SITIOS para la efectiva instalación del servicio, por causas que le sean imputables. EL CLIENTE autoriza a TELGUA para que como sanción pecuniaria, cargue a la cuenta de El Cliente las tarifas mensuales que correspondan al servicio, hasta que EL CLIENTE, cumpla con las condiciones técnicas especificadas de los sitios. 3.5.1. En el caso de Acceso empresarial: EL CLIENTE acepta que, para que TELGUA pueda prestarle el servicio de E1 de voz, debo contar con el respaldo de un distribuidor autorizado por TELGUA para soporte de la planta telefónica.

- 3.7 Cumplimiento de la Activación de los servicios: Si TELGUA no cumple con la instalación y activación del servicio contratado en la forma estipulada, deberá abonar a la cuenta de EL CLIENTE por una única vez, el monto equivalente al importe de las tarifas por prestación del servicio. Está bonificación se calculará por los días que pasen entre la fecha programada de activación y la fecha de activación real, hasta por un período máximo de treinta (30) días.
- 3.8 Funcionamiento de los Servicios: Al estar instalado el servicio, EL CLIENTE deberá verificar su funcionalidad y constatar que éste se ajusta a las especificaciones acordadas en el ANEXO DE SERVICIOS, verificación que deberé llevar a cabo conjuntamente con empleados de TELGUA, debidamente autorizados para el efecto. En los casos en que la verificación de la funcionalidad no se realice en los términos aquí previstos y/o hiciere uso del servicio y/o si el servicio le hubiere sido entregado y recibido por el cliente aunque no hiciere uso de él, por causas no imputables a TELGUA, EL CLIENTE acepta que se entenderá que he aceptado el servicio de conformidad con su funcionamiento, por lo que no podrá hacer reclamaciones posteriores sobre su funcionalidad y acepta que TELGUA pueda iniciar su facturación. Si de la verificación de funcionalidad o de la notificación que EL CLIENTE, hiciere a TELGUA, respecto de las observaciones de El Cliente sobre el funcionamiento de los servicios, se desprendiera que éstos no cumplen con las características solicitadas, se entenderá que los servicios no fueron entregados, debiendo reprogramarse la fecha de su entrega, en el entendido de que la bonificación, será aplicada como corresponde. Cualquier notificación deberé efectuarla a TELGUA, en cualquiera de las Tiendas Claro, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la fecha de entrega del servicio.
- 3.9 Inspecciones a los Sitios: Para los efectos de inspección, arreglo o reparación de las instalaciones o infraestructura propiedad de TELGUA así como para retirarla. EL CLIENTE permitirá a los trabajadores o contratistas de la entidad, el libre acceso al lugar en donde estén instalados los aparatos, demás accesorios y dispositivos asociados al servicio, previa identificación del personal que llevará a cabo dichas actividades.
- 3.10 Propiedad del Equipo: EL CLIENTE acepta expresamente que los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas y demás instalaciones necesarias y aparatos indispensables para la prestación de los servicios contratados son propiedad exclusiva de TELGUA, salvo que EL CLIENTE, los haya pagado y pueda comprobar la propiedad de estos, por lo que se compromete a velar por que sean utilizados única y exclusivamente por TELGUA. La infracción a esta obligación por su parte dará lugar a que el presente anexo pueda darse por terminado en forma inmediata y sin responsabilidad de TELGUA, quien recogerá el equipo y demás infraestructura que haya instalado para la prestación de los servicios, salvo en el caso de la compraventa aquí descrita. 3.9.1. En el caso del servicio Telefonía IP/ Acceso Empresarial: La planta telefónica necesaria para este servicio será propiedad de EL CLIENTE, pero el resto de equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas y demás instalaciones necesarias y aparatos indispensables para la prestación del servicio son propiedad exclusivas de TELGUA, por lo que EL CLIENTE se compromete a velar para que sean utilizados únicamente y exclusivamente por TELGUA, la infracción a esta obligación EL CLIENTE dará lugar a que el presente contrato de prestación de servicios se dé por terminado en forma inmediata y sin responsabilidad de TELGUA, quien recogerá el equipo y demás infraestructura que haya instalado para la prestación del servicio, salvo en el caso de la compraventa aquí descrita.
- 3.11 Cambio de Equipo Dañado (Internet Corporativo y enlace de Datos): En caso de daños a EL CPE o a cualquier otro equipo que TELGUA instale para cumplir con la prestación de los servicios por contratados por EL CLIENTE, por no cumplir con los requisitos mínimos de cuidado en el uso de los mismos requeridos por TELGUA o por otras causas que sean imputables al cliente; acepta que, para que este se le reponga EL CPE y/o cualquiera otro equipo, EL CLIENTE pagara el valor que del mismo fije TELGUA, autorizando a ésta a cargar en la



próxima factura del servicio del cliente dicho valor. Si los daños fueran por causas imputables a TELGUA debidamente probadas, ésta le repondrá EL CPE y/o cualquier otro equipo a través de cual se preste el servicio contratado por EL CLIENTE. and en 1955 di Lieb grande date protessor de conocuencia di conocuente de la protesta de la protesta de la conocuencia del la conocuencia de la conocuencia del la conocuencia de la conocuencia del la conocu

- 3.12 Condiciones Especiales Servicios Fijos Corporativos: El CLIENTE, acepta que: a) en virtud de que los servicios que le presta TELGUA dependen esencialmente de contar con la autorización para operar redes de telecomunicaciones según las disposiciones legales de la República, si por cualquier razón se suspende o se deja sin efecto tal autorización para prestar estos servicios, para lo cual TELGUA no tendrá responsabilidad alguna si ocurriese dicho evento pudiendo suspender o dar por terminado este Anexo sin ninguna responsabilidad para esta; b) Que EL CLIENTE conoce y acepta que el presente contrato podrá darse por terminado de forma inmediata si empleo medios de conexión no autorizados, mediante el enrutamiento encubierto de las telecomunicaciones internacionales (conocido como "bypass") o de cualquier otro tipo de tráfico, con el propósito de defraudar a TELGUA en el pago por los servicios prestados, en cuyo caso esta última podrá cargarme la tarifa que aplique de acuerdo a la verdadera naturaleza del tráfico, incrementada en un cien por ciento (100%); y c) que TELGUA se reservará el derecho de suspender la prestación cualquier de los servicios que preste en virtud de los ANEXOS DE SERVICIOS, en caso detecte algún tipo de tráfico que a su criterio se considere irregular, esto sin necesidad de previa notificación a EL CLIENTE: Spring of an arthropastic AUS 187 for containing to be a selected by the containing the selected and the selected an
- 3.13 Atención de Fallas (Enlace de Datos e Internet Corporativo): EL CLIENTE, acepta expresamente que: a) TELGUA le brindará soporte únicamente a fallas relacionadas con el servicio contratado y/o de EL CPE y/o demás equipos provistos por TELGUA para la prestación de los servicios contratados por EL CLIENTE y que no atenderá ninguna falla relacionada con el EQUIPO FINANCIADO instalado dentro de su red interna; b) previo a reportar una falla a TELGUA, EL CLIENTE debe descartar toda posibilidad de que ésta no sea causa de una mala configuración o un mal funcionamiento de equipo que he instalado dentro su red interna; c) mantendrá total gestión y administración del EQUIPO FINANCIADO que EL CLIENTE instale en su red interna; d) TELGUA podrá emitirle un cobro adicional en caso los personeros de TELGUA tuvieran que visitar sus instalaciones por reporte de fallas y se determine que la falla no es atribuible a TELGUA. El cobro lo determinará el contratista que TELGUA asigne para el trabajo. su cau and a compatit entito benero addeny encuentano a subtrate le se este compatible entital de la compatible

4. ARRENDAMIENTO DE EQUIPO CON OPCIÓN A COMPRA: 4.1 Compra del Equipo aplicable a Plantas Telefónicas y/o equipo Especial EL CLIENTE, acepta que una vez transcurrido el plazo establecido en los ANEXOS DE SERVICIO, podrá comprar el equipo cuyas características se describen en el Anexo y valorización de equipos detallada en hoja adjunta; en tal caso, se obliga a pagarle a TELGUA el precio del mismo, monto que será determinado a discreción por TELGUA. EL CLIENTE, acepta que en caso le ocasione daños al equipo, pagara el valor que del equipo fije TELGUA, autorizando a ésta a cargar dicho monto en la próxima factura de su servicio.

Las cuotas por el uso del equipo se facturarán de forma unificada con las cuotas mensuales del servicio.

- 4.1.1 Garantía del Equipo de computación: EL CLIENTE, acepta las condiciones de garantía detalladas en el documento que le proporciona el fabricante y proveedor del EQUIPO. Asimismo, acepta que todo desperfecto o mal funcionamiento del EQUIPO del cual adquiera su uso, deberá ser reclamado al fabricante y proveedor del mismo. · 通信的最高的信息的第三方式。1
- 4.2. Financiamiento de Equipo de Computo aplicable al Servicio de Claro Pyme: EL CLIENTE, acepta expresamente, que el equipo que se le ha vendido y entregado se encuentra cubierto por la garantía que presta el Fabricante. El plazo de garantía del hardware de computación es por un año contado a partir de la fecha de suscripción del ANEXO DE SERVICIO. Los reclamos por garantía deberé realizarlos directamente ante el fabricante. 4.2.1. Si adquiere equipo de cómputo financiado renovara contrato por el lapso de financiamiento seleccionado. on the design and the set glear and representative the field that the contract of the set in the capabilities and the contract of
- 4.3. Instalación y configuración de equipo Financiado: EL CLIENTE, acepta expresamente que: a) TELGUA no es responsable por la instalación del EQUIPO, ni lo que esto conlleva, como cableado estructurado, acondicionamiento de las instalaciones eléctricas, tierras físicas o la construcción de ductos dentro del sitio; b) TELGUA no es responsable de la configuración del EQUIPO; por lo que acepta que es responsabilidad de EL CLIENTE realizar las configuraciones necesarias, incluyendo la configuración de los niveles de seguridad de acceso a los equipos que estén bajo su uso; y c) que el buen uso, manejo y tráfico de los equipos es responsabilidad de EL CLIENTE y por tanto, todos los cargos generados por estos, serán únicamente responsabilidad de EL CLIENTE, debiendo pagar cualquier cargo que sea reclamado por TELGUA. 4.3.2 Garantía del Equipo: EL CLIENTE, acepta las condiciones de garantía detalladas en el documento que le proporciona el fabricante y proveedor del EQUIPO. Asimismo, acepta que todo desperfecto o mal funcionamiento del EQUIPO del cual adquiere su uso, deberá ser reclamado al fabricante y proveedor del mismo.
- envision collingua ed a religious, en apo ad vidir i de consonela una consensa vididade en el escaple en consenia de del 4.4. Modificación de Velocidad aplicable al Servicio de Internet Corporativo: EL CLIENTE, cuenta con un servicio de Internet Corporativo de TELGUA y por medio de este anexo arrienda con opción a compra el equipo que ha elegido y aumento la velocidad con la que se le



presta el servicio de Internet Corporativo y acepta que a partir de la fecha el referido servicio se rija bajo las condiciones y estipulaciones aquí establecidas para dicho tipo de servicio, incluyendo, las condiciones de pago, la garantía del equipo que arriendo con opción de compra y el plazo mínimo inicial es el que se estipula en el ANEXO DE SERVICIO.

### 5. <u>NIVELES DE SERVICIO ESPERADOS Y PENALIDADES PARA SERVICIOS FIJOS CORPORATIVOS:</u>

La presente cláusula establece y proporciona definiciones, valores compromiso, penalizaciones y parámetros para la medición de métricas como parte de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) para los distintos servicios y productos que monitorea el C-NOC Regional de TELGUA

**5.1 Acuerdos de Nivel de Servicio:** Los acuerdos de nivel de servicio (SLA's) para los diferentes servicios fijos se encuentran detallado en documento ajunto para firma.

s ide collace. Suur geelle estilae un ministeris nees suit se luvid (ilunes initial)

A BOLES E SO CELLA CALCA CARRACTE CELLACIÓN PROPERTO DE SECUE DE CARRACTE CALCA CALCA DE CARRACTE DE CARRACTE

Principle will recommission by a first principle and the services.

AGENTA COLONIA

s landes II DOW-S to red chartely s

- **5.2 Proceso de atención de Fallas:** EL CLIENTE debe reportar vía telefónica al Call Center Corporativo las fallas que se presenten en su servicio, identificándose con su ID de enlace y reportar a la persona encargada toda la información básica que ayude a identificar la falla y su origen. Al ser notificada la falla, se dará apertura a un ticket de servicio asignándole un número único, el cual servirá de referencia a dicha falla. En caso de fallas simultáneas de varios servicios, el orden de atención de los mismos será según el nivel de importancia definida por el cliente.
- 5.3 Proceso de Escalamiento: En caso los tiempos máximos de respuesta/reparación estén por excederse, o no se haya suministrado información sobre la naturaleza del problema del cliente, se debe seguir la guía de escalamiento para el C-NOC regional, basada en la estructura del mismo, que se encuentra en documento adjunto.
- 5.4. Responsabilidades del Cliente: LOS CLIENTES corporativos se comprometen a garantizar las condiciones óptimas de sus instalaciones, a modo que TELGUA pueda cumplir con los estándares de calidad ofrecidos. En caso las instalaciones del cliente no reúnan las condiciones mínimas, el mismo deberá entregar a TELGUA por escrito el plan de acción para corregir las deficiencias, y mientras éstas no sean corregidas, TELGUA queda exento de toda responsabilidad por el cumplimiento de SLA's. De tal forma, los clientes deben cumplir con las siguientes responsabilidades para la aplicación de los niveles de servicio y penalizaciones incluidos en los acuerdos respectivos:
- a) Cumplir con los estándares mecánicos y eléctricos en interfaces de entrega de los servicios.
  - b) Suministrar los cables necesarios para la interconexión de los equipos propiedad del cliente hasta el puerto donde se entregan los servicios.
  - c) Garantizar energía de respaldo, condiciones eléctricas y climáticas en la sala de equipos para equipos CLARO y de propiedad de EL CLIENTE(ej.: no apilar equipos de telecomunicaciones).
- d) Utilizar reguladores de voltaje e instalar un sistema de tierra para evitar daños a los equipos (de TELGUA o del cliente) ante cualquier variación en la energía comercial o por tormenta eléctrica.
  - e) Mantener protectores de líneas externas e internas instalados por TELGUA en los equipos del cliente:
  - f) Garantizar acceso al equipo técnico de Claro cuando se requiera reparación de averías o mantenimiento preventivo en los equipos instalados propiedad del cliente.
  - g) Implementar medidas de seguridad para el acceso a regletas de pares externos y tener debidamente etiquetados dichos pares.
  - h) Garantizar una contraparte técnica en sitio para el equipo de TELGUA cuando sea requerido para la realización de pruebas, trabajos de conexión o instalación con los equipos del cliente (que no están bajo responsabilidad de TELGUA).
  - i) Evitar cualquier falla parcial o total del servicio causada por malas instalaciones tales como acometidas internas y cualquier tipo de cableado de red LAN, ductos internos, sistemas de tierra, reguladores de voltajes, baterías, plantas eléctricas, UPS, equipos de cómputo y equipos de Networking.
  - j) Abrir reportes de falla en el centro de atención al cliente definido, brindando los datos necesarios para identificación del servicio.
- 5.5. Especificaciones requeridas para la instalación de los servicios: Es indispensable el cumplimiento de las mismas para garantizar el buen funcionamiento del servicio y la aplicación de los SEA's ofrecidos:
  - a) Temperatura ambiental garantizada ≤ 25 ºC (si es necesario con aire acondicionado).
  - b) Humedad relativa ≤ 85%.
- c) Tomacorriente tipo estándar de 3 pines con conexión a tierra (polarizado).
- d) Polarización regleta AC (voltaje neutro-tierra) ≤ 0.7 V.
- e) Polarización regleta AC (voltaje vivo-neutro) ≡ 120 V.
- g) Tierra gabinete-barra de tierras ≤ 0.7 ohmios.
  - h) Tierra chasis de equipos-barra de tierras ≤ 0.7 ohmios.



- i) Conexión a UPS, con capacidad menor al 70% de su valor nominal
- j) Distancia no mayor de 1.83 mts de un toma de corriente alterno polarizado de 120V.
  - k) Iluminación en las áreas de trabajo.
  - I) Etiquetado de cables, módems, equipos, gabinetes, bandejas, tomas eléctricas.

5.6 Mantenimiento Preventivo y Correctivo: Si TELGUA necesita realizar mantenimiento preventivo o correctivo sobre la red, se le notifica a EL CLIENTE con 72 horas de anticipación, si el sector trabajado afectase alguno de sus servicios. Si TELGUA necesita realizar mantenimiento en alguna de las últimas millas del cliente, se propondrá la calendarización del mismo con 72 horas de anticipación. La realización de ventanas de mantenimiento se debe acordar con el cliente en cada caso. Si el cliente necesita que se realice una revisión de mantenimiento en alguno de sus enlaces deberá notificar a TELGUA con 72 horas de anticipación y proporcionar todos los permisos de acceso a los edificios. Si se requiere realizar un mantenimiento general de la red (últimas millas), se deberá confeccionar un cronograma en conjunto con el cliente, previa solicitud del cliente por escrito.

5.7 Exclusión de responsabilidad: Se excluyen del cálculo de los niveles de disponibilidad y servicio detallados en el presente documento las siguientes situaciones:

- a) Caso fortuito o causa mayor tales como: efectos atmosféricos, terremotos, catástrofes naturales, manifestaciones, rebelión o cualquier otro evento que esté fuera del control razonable de TELGUA.
- b) Actos de vandalismo, tales como hurtos, robos o daños a la TELGUA infraestructura de la red de TELGUA necesaria para la prestación del servicio, incluyendo pero no limitándose a enlaces que se transportan por radio, cables de fibra óptica y cobre.
  - c) Estado de emergencia y/o calamidad nacional establecido por el Gobierno de la República.
  - d) Fallas en las cuales no haya interrupción del servicio.
- e) Cortes de servicio previamente notificados por TELGUA y de común acuerdo con el cliente, con el objetivo de realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre la red.
- f) Cortes de servicio mandatorios por mantenimiento de emergencia, los cuales no son notificados por TELGUA al cliente en horario nocturno:
  - g) Cortes en enlaces dedicados de datos, provocados por fallas en los equipos y/o enlaces de otro operador internacional, cuando éste sea la contraparte del medio del circuito ubicado en el país destino, el cual incluye la red de acceso hasta el sitio del cliente.
  - h) Cortes de energía en el sitio donde se provee el servicio, los cuales excedan de cuatro horas de duración.

### 5.8 Causas imputables a EL CLIENTE, tales como:

- a) Manipulación por parte del CLIENTE en la operación de los servicios.
- b) En los casos que se determine, que los equipos de un enlace son apagados por parte del cliente en horarios no laborales, para lo cual éste será informado en dos ocasiones y si dicha práctica persiste, los enlaces serán excluidos del presente SLA y de todo sistema de monitoreo, siendo esto notificado el cliente en todo momento.
  - c) Fallas ocasionadas por averías en equipos que no sean propiedad de TELGUA.
- Falla ocasionada por averías en equipos de TELGUA debido a condiciones inadecuadas de las instalaciones del cliente (climatización, polarización, alimentación eléctrica acondicionamiento de la sala de equipos).
- e) Fallas en la red interna del cliente.
- f) Fallas ocasionadas por la red eléctrica en las instalaciones del cliente y/o derivadas de una defectuosa red de tierra (mala configuración y/o valores arriba de 5 ohmios).
- g) Fallas en los equipos de protección del CLIENTE (UPS, reguladores de voltaje de plantas eléctricas, etc.).
- h) Omisión de recomendaciones realizadas por TELGUA al CLIENTE.
- i) Cuando la falla no sea reportada por el cliente a Claro para tomar acción sobre la misma. El compromiso tiene efecto desde el momento que el cliente hace efectivo el reclamo al C-NOC.
- j) Cuando el cliente no facilite el ingreso al personal de TELGUA a los sitios donde se encuentran los servicios o equipos que presentan la falla.
  - k) Suspensión al servicio debido a mora del cliente en los pagos de factura o cualquier otra obligación de pago pendiente por parte del mismo a TELGUA.

5.9 Restricciones: Para la utilización de los SLA's definidos en el presente clausula, aplican las siguientes restricciones: a) SLA's no aplican para enlaces de prueba. b) SLA's aplican únicamente para los servicios fijos corporativos. c) No se aplican penalidades de forma retroactiva, es decir que hayan transcurrido más de 30 días calendario sin que se haya realizado el reclamo. d) EL CLIENTE debe estar al día con el pago de sus servicios para ejercer las penalidades expuestas en el presente documento. e) No se cancelan penalidades después de 60 días de haberse presentado los hechos. f) EL CLIENTE deberá enviar el listado de servicio(s) afectado(s) en el mes para ser cotejados con lo registrado por el C-NOC Regional.

Versión: 1.0



### 5.10 Definición de Términos y Consideraciones Importantes:

5.11.1 Soporte de Primer Nivel: área responsable de atender los reclamos por fallas o averías en el servicio, así como coordinar con las áreas responsables de procesar, atender y resolver las solicitudes y reclamos de los clientes para asegurar que éstas sean atendidas conforme a la normativa regulatoria vigente. 5.11.2. C-NOC Regional: área responsable de la administración y monitoreo de los servicios contratados por los clientes en la región. Se encarga de la atención de las averías y fallas en los servicios, así como la coordinación con el resto de áreas de Operaciones para la solución del inconveniente en la red. 5.11.3. Zona Rural: áreas geográficas separadas de las zonas urbanas por más de (>) 50 kilómetros. 5.11.4. Zona Especial: aquellas zonas catalogadas como rojas, así como áreas de difícil acceso tales como montañas, islas, entre otros lugares con vías de acceso complicadas y/o que pueden requerir transporte especial como lancha, avioneta (ej.: Bluefields, Nicaragua), etc. 5.11.6. Downtime: tiempo durante el mes, en el cual el servicio no está disponible para desempeñar su función principal. 5.11.6. Garantía de ancho de banda: cumplimiento con la entrega de velocidad / ancho de banda respecto a lo ofrecido y contratado por EL CLIENTE, la cual se garantiza hasta la salida a Internet de Claro: 5.11:7. Disponibilidad: relación entre el tiempo en el que todos los componentes del servicio entregado a EL CLIENTE cumplen las funciones acordadas cuando es requerido, y el período de cálculo (por lo general mensual). 5.11.8. Medición de disponibilidad: la disponibilidad de los servicios corporativos es un indicador que se calcula para cada enlace y se mide en base a los tickets abiertos por el cliente a través del Call Center Corporativo de TELGUA. (ACPOIS MERCONOSE CONSTRA ADDITION SALEGOS NO CONTRADOR SON SÓ REPUBLICA EN CARA POR

o de la companio de la companio e al como de la companio de la companio de la companio de la companio de la comp 1755, se ciĝas je grango informacifes disposa pas glo sarviolo que magnen al lacos g. Contor con porcio incluent asceres, celo

m > s > 0 . As in its treatment are a minimal proportion for a partition of explainments m > 05.11 Para calcular la disponibilidad: Se toman en cuenta los tickets donde la causa de la falla es responsabilidad de TELGUA y se contabiliza el tiempo que el enlace estuvo fuera de servicio. No se toma en consideración el tiempo fuera de servicio, si por razones atribuibles al cliente no se puede continuar con la reparación de la avería. Si el enlace ya se encuentra operativo y el ticket reportado aún se encuentra abierto, no se considera para el cálculo de disponibilidad el tiempo de monitoreo o de espera a la confirmación de cierre del ticket por parte del cliente5.12.1. Causa mayor: las fallas por causa mayor se excluyen del cálculo de los niveles de disponibilidad y servicio detallados en el presente documento. Se consideran fallas de causa mayor aquellas como robo de cables, cortes accidentales por obras de construcción, sabotajes, incendios, catástrofes nacionales, etc.

and se establica de magnificação de contrata el contrata de contrata a de CALENTE para recentar de contra

### 6. CONDICIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y CLARO CLOUD

6.1 Servicio Claro Notificame: La Suscripción del documento que contienen la aceptación (ANEXOS DE SERVICIO) que hace EL CLIENTE a las condiciones de prestación del servicio de mensajería de texto de TELGUA, por el plazo que he solicitado, en el entendido que TELGUA a su sola discreción podrá modificar las condiciones del servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, dándole previo aviso del cambio. 6.1.1. Los Cargos: EL CLIENTE, acepta pagar a TELGUA por la prestación de los servicios que por este acto contrata, lo siguiente: a) Tarifas: por el servicio de mensajes de texto monto que TELGUA maneje dentro del Plan Tarifario que seleccione, y que constan en este anexo o cualquier otro documento que modifique dicho monto; b) Cargos por excesos: que se produzcan a partir de los consumos excedentes de la bolsa de mensajes contratada. 6:1.2. Condiciones técnicas: EL CLIENTE, manifiesta estar enterado de que para que TELGUA esté en la posibilidad técnica de proporcionarle el servicio de mensajería de texto, debe poseer un número móvil configurado a la herramienta de Claro Notificame. EL CLIENTE acepta totalmente su responsabilidad en la instalación, mantenimiento y funcionamiento óptimo de dicha configuración, por tanto acepta que TELGUA quede exenta de cualquier reclamo judicial o extrajudicial por cualquier falla o suspensión del servicio contratado derivado de la no obtención de la conexión necesaria o del mal funcionamiento de la misma. El incumplimiento que El Cliente haga a lo establecido en esta cláusula no será causal para dar por terminado el contrato, por lo que TELGUA, en todo caso, queda facultada para seguir facturando y cobrando el servicio durante el plazo estipulado.

and the control of th

6.2 Derechos y Obligaciones de las partes: a. Ofrecer y proporcionar a los Destinatarios, que así lo hayan solicitado, el servicio de Claro Notificame SMS de conformidad con lo dispuesto en los ANEXOS DE SERVICIO, en la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos y demás disposiciones legales aplicables; b. Asignar a una persona que será la encargada de remitir todas aquellas transacciones de mensajes de alertas y notificaciones que hagan en su proyecto de coordinación y logística; c. Responsabilizarse frente a TELGUA de los daños y perjuicios que le causare por el incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que asume, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar por tal motivo; d. Responsabilizarse de la información, datos, bienes y/o servicios que integren los mensajes de texto que transmitan por esta conexión; e. Responsabilizarse de cualquier queja, demanda, juicio o controversia que inicie cualquier persona con motivo del servicio que se contrata y/o de la información, datos y/o bienes que integran los mensajes de texto, ya sea que las presente en contra de TELGUA o EL CLIENTE, por lo que este último se obliga a sacar en paz y a salvo a TELGUA de cualquier reclamación, demanda o querella que se relacione con los mensajes de texto, o bien con la información, datos, bienes y/o servicios que integren a éstos, siempre y cuando dicha reclamación, demanda o querella sea por causas imputables a EL CLIENTE, en el entendido de que el incumplimiento de este último a lo anterior facultará a TELGUA a suspender el transporte de mensajes de texto , así como a repetir en contra de EL CLIENTE



cualquier acción legal; f. Someter a la autorización de TELGUA los mensajes de texto y todo el material que se vaya a usar para realizar publicidad y propaganda que EL CLIENTE llegare a generar con motivo de la promoción y comercialización del servicio de Claro Notifícame SMS, así como la propia información, datos, bienes y/o servicios que integren a éstos. g. Contar con todas las autorizaciones, permisos y licencias que se requieran para el cumplimiento de las obligaciones que por este acto contrae, así como a mantener vigentes las mismas en tanto continúen surtiendo los efectos del Contrato y este Anexo; h. No publicar o difundir, bajo ninguna circunstancia, el número celular correspondiente al equipo terminal del destinatario que solicite la provisión del servicio de Claro Notifícame SMS; i. No utilizar en forma distinta a la prevista en este Anexo, los números celulares correspondientes a los equipos terminales de los destinatarios que soliciten la provisión del servicio de Claro Notifícame SMS ni difundir contenido ilegal, inmoral o impropio; j. No crear ninguna base de datos con los números celulares correspondientes a los equipos terminales de los destinatarios que soliciten la provisión del servicio de Claro Notifícame SMS, para fines distintos propios del servicio y/o a los contemplados en los ANEXOS DE SERVICIO; k. Abstenerse de proveer o re comercializar el servicio de Claro Notifícame SMS a través de una marcación corta o larga distinta a aquella que le fue asignada. n. EL CLIENTE será el único responsable de la administración de los SMS enviados a los destinatarios por lo que en todo momento EL CLIENTE se obliga a verificar que la información, datos, bienes y/o servicios que integren el servicio de Claro Notifícame SMS:

- a) No utilice lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres;
- b) No induzca a la violencia o al desorden público;
- c) No sea de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual;
  - d) No vaya en contra de las disposiciones legales que existen sobre la materia;
  - e) No contengan información que constituyan o puedan constituir competencia o descrédito para TELGUA o de algún tercero;
- f) No contengan información comparativa que constituya competencia desleal en términos de la legislación aplicable; y
- g) No contengan información que induzcan a los Destinatarios a error y/o confusión

6.3 Sin perjuicio de otras obligaciones establecidas a su cargo, TELGUA se obliga a: a. Realizar el transporte de los mensajes de texto, a efecto de que éstos sean entregados en los equipos terminales de los destinatarios que lo hayan solicitado expresamente;

b. Realizar las altas, bajas y/o cambios: c. Reservarse el derecho de autorizar, en los términos de este Anexo, el servicio, publicidad, promoción y difusión de mensajes de texto, que, en su caso, llegue a realizar EL CLIENTE.

6.4 Penalizaciones: a. TELGUA tendrá el derecho de cobrarle a EL CLIENTE por el envío de mensajes en contravención a lo contenido en el presente Anexo, una penalización que en el caso de una primera infracción será de CINCUENTA MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$50,000.00), en el caso de reincidencias, será de CIENTO VEINTE MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, cada vez que cometa dicha infracción. b. Por no contar EL CLIENTE con la autorización previa y por escrito de los destinatarios que solicitaron la prestación del servicio, la penalización será el equivalente a tres veces la cuota mensual que EL CLIENTE paga a TELGUA por la prestación del servicio contenido en el ANEXOS DE SERVICIO, dicha penalización se aplicará por cada vez que no se cuente por dicha autorización. c. En caso TELGUA recibiera alguna queja de algún destinatario en el cual, éste último le indique que no se encuentra suscrito al servicio de Claro Notificame SMS, TELGUA le recuperirá a EL CLIENTE que envía los mensajes de notificación que compruebe en 48 horas, que el destinatario que presentó la queja, aceptó la recepción de los mensajes de texto, en caso EL CLIENTE no pueda probar dicho extremo, TELGUA procederá a imponerle una penalización a EL CLIENTE de tres veces la cuota mensual que EL CLIENTE paga a TELGUA por la prestación del servicio contenido en el ANEXOS DE SERVICIO. Cada vez que EL CLIENTE reincida en la misma falta, TELGUA procederá a imponerle una penalización de cuatro veces la cuota mensual que EL CLIENTE paga a TELGUA por la prestación del servicio contenido en el ANEXOS DE SERVICIO. Todas las penalizaciones que TELGUA imponga a EL CLIENTE deberán de ser pagadas por EL CLIENTE dentro de los diez días hábiles siguientes a la imposición de las mismas.

Todas las penalizaciones arriba relacionadas son simples sanciones administrativas, por lo que, queda a discreción de TELGUA dar por terminado el contrato en cualquier momento si EL CLIENTE llegará a incurrir en cualquiera de los presupuestos anteriormente relacionados, debiendo EL CLIENTE pagar a TELGUA todas las cuotas de servicio que se encuentren pendientes hasta el cumplimiento del plazo pactado entre las partes.

6.5 Localízame Empresas: Este servicio permite a los clientes recibir información en tiempo real de la geo-localización aproximada de los empleados que pertenecen a su empresa y a quienes les proporcione teléfono móvil, según sea el requerimiento de la misma. Para dar de alta este servicio es obligatoria la aceptación que EL CLIENTE haga de la Política de Privacidad y de los términos y condiciones contenidos en la aplicación de la página Web www.lempresa.claro.com.gt y el cumplimiento de las mismas. TELGUA otorgará a EL CLIENTE 30 días iniciales de prueba para utilizar el servicio sin ningún cargo y al concluir dicho plazo, la tarifa mensual será cargada a la cuenta de EL CLIENTE, así como recargos adicionales, de existir. El plazo mínimo de contratación de este servicio es de SEIS MESES contados a partir del día siguiente en que concluya los 30 días de prueba. Al aceptar este servicio, EL CLIENTE, acepta pagar la tarifa mensual vigente y recargos adicionales, de existir, dentro de las políticas que TELGUA determine.

6.6 Mobile Suitcase: Tiempo mínimo de contrato 6 meses. Por cada 10 licencias contratadas, se otorga un acceso de administrador web, las capacitaciones se imparten de forma virtual vía Webex o Skype. El soporte se da vía correo electrónico, Webex o Skype, el paquete de datos que se utilice la para aplicación debe ser como mínimo de 3GB.

6.7 PBX Móvil: Para la contratación del servicio las líneas deber ser corporativas, el servicio no funciona para numeración fija, el mínimo de contratación es de 6 meses, la facturación del servicio es individual por cada línea ingresada en la aplicación.

El backtone de tomo de espera no es modificable. El tiempo de espera de cambio de operado hacia otro o el re direccionamiento de la llamada no es modificable. Para el número virtual no aplica cuando el operador devuelve la llamada, el cliente tendrá visualización del número móvil del operador y no del número virtual.

Firma de Cliente:

Lugary Fecha: <u>Salemala 10 de</u> Fibrero de 2022.

	12.0	10 .	
53	20	molecus's	



ak Meleli Pera la conversoro del colordi lastines deber seccopor divas, elsecticiosos una una cumulación de el minima Color es do divesas, la ledicación de caratro es taglicique, per cada lingarim exemplos (a somigal).

o pristant de Como de Aspera no de fuerdi e Cola de Campa de Campa de decido nacia entro de la ellectrico espeto Como de la macilicación fera el comerción colo de campa de comerción desenha la lameda. El chema lemma visalessa de Constante de la comerción y de del comerciónes

respectives some

so blowendou haranes