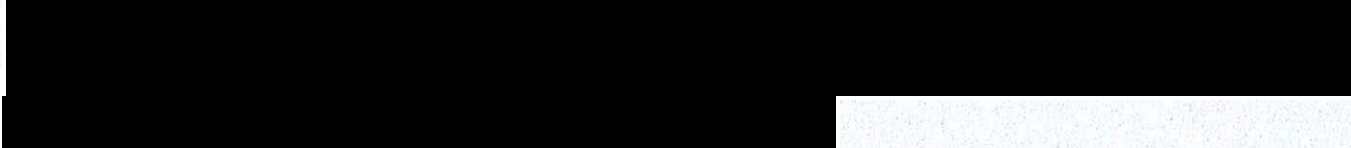


CONTRATO DE COMPRAVENTA DE TERMINALES Y ACCESORIOS

Yo Rosibel Paredes Caballero



Actuando en mi carácter personal
 en nombre y representación de:

Fondo Solidario para la Familia Microempresaria
Nombre de la Representada / Razón Social / Denominación

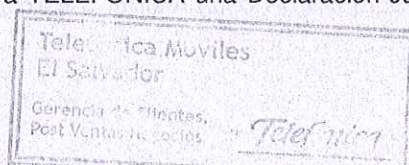
En lo sucesivo "el **CLIENTE**", por medio del presente instrumento **OTORGO**: Que en esta fecha he convenido en suscribir con la sociedad **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y TELESAL, S.A. DE C.V.**, en lo sucesivo "TELEFÓNICA", un **CONTRATO DE COMPRAVENTA DE TERMINALES Y ACCESORIOS**, el cual se registrá bajo las cláusulas siguientes: **PRIMERA.** TELEFÓNICA transfiere al CLIENTE, sujeto a la(s) condición(es) siguiente(s), la propiedad del (de los) equipo (s) terminal (es) o complementarios cuyas especificaciones se detallan en el Anexo 1. **SEGUNDA.** VENTA A PRECIO DE LISTA: EL CLIENTE podrá adquirir de TELEFÓNICA el (los) terminal (es) y accesorios a precio de lista, según la oferta comercial vigente de TELEFÓNICA, monto que se encuentra registrado en el Anexo 1, debiendo pagar la totalidad del precio al momento de la contratación. **TERCERA.** VENTA SUBSIDIADA O VENTA A PRECIO ESPECIAL: TELEFÓNICA podrá ofrecer al CLIENTE, ciertos descuentos sobre el precio de lista de aquellos terminales telefónicos que sean adquiridos por el CLIENTE de TELEFÓNICA, mediante el pago en una sola cuota o de forma financiada. A efecto de gozar de dicho beneficio, el CLIENTE deberá: i) Celebrar y/o mantener vigente con TELEFÓNICA un Contrato para la Prestación del Servicio de Telefonía Móvil; ii) a mantenerse como usuario del referido servicio durante el período igual o mayor al número de meses facturables y pagados, indicado en el Anexo 1, de manera ininterrumpida, a partir de la fecha de entregá del(os) terminal(es), y bajo el Plan de consumo inicialmente escogido por el CLIENTE u otro de mayor precio; iii) Contratar y mantener vigente el Plan de Protección de Equipos Móviles, durante el plazo del contrato de servicios, según los términos indicados en este contrato. De no cumplir con estos requisitos, EL CLIENTE deberá pagar a TELEFÓNICA el precio de lista registrado en el Anexo 1, tal cual se describe en la cláusula cuarta de este contrato. **CUARTA.** TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. En caso que el CLIENTE haya adquirido el terminal bajo la modalidad de venta subsidiada o venta a precio especial, el presente contrato podrá terminarse anticipadamente en los siguientes casos: A) MUTUO CONSENTIMIENTO entre las partes, en cuyo caso, el CLIENTE deberá pagar a TELEFÓNICA, el mismo día de la solicitud, en concepto de penalidad, el precio de lista registrado en las condiciones comerciales de este Contrato, el cual corresponde al monto subsidiado por TELEFÓNICA sobre el(los) terminal(es) telefónico(s) adquirido(s) por el CLIENTE bajo esta modalidad, deduciendo del precio de lista los montos que EL CLIENTE haya efectivamente pagado a TELEFÓNICA con anterioridad. B) EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato: i) Por desistimiento de su parte, en cuyo caso deberá manifestar por escrito su intención de desistir, siempre y cuando el (los) terminal (es) no hayan sido entregado (s) o instalados por TELEFÓNICA al CLIENTE; **QUINTA.** FACTURACION. EL CLIENTE acepta que TELEFÓNICA, en el documento mensual de cobro por los servicios contratados con TELEFÓNICA, cargue: a) El(Los) cargo (s) derivados de la compra del (de los) terminal(es) móvil(es) celular (es) adquiridos de TELEFÓNICA, y b) En el caso que EL CLIENTE adquiera el terminal con subsidio, ya sea en un único pago o de forma financiada, se agregara el l(Los) cargo(s) derivado(s) de la contratación del Plan de Protección de Equipos, que cubre el(los) terminal(es) móvil(es) adquirido (s) de TELEFÓNICA. **SEXTA.** TELEFÓNICA entregará el (los) equipo (s) comprado (s) a más tardar dentro de los quince días hábiles posteriores al acuerdo respectivo. **SÉPTIMA.** GARANTIA. TELEFÓNICA garantiza el (los) terminal (s) materia de la compraventa por el plazo de DOCE MESES, contados a partir de la fecha de entrega. La garantía se circunscribe a honrar las garantías ofrecidas por el fabricante en los terminales móviles celulares o accesorios nuevos que se hayan entregado al cliente en sus diversas formas. Esta garantía no comprende los cargadores y baterías las cuales solamente se garantizan por un tiempo de seis meses a partir de su entrega. No procederá la garantía, cuando sea evidente que el equipo o accesorios reflejan mal uso, golpes, rayones o estado de humedad, que han sido manipulados por el usuario o por un tercero, o que las deficiencias han sido producidas por la utilización de accesorios genéricos, según dictamen del taller autorizado por el fabricante de los equipos. **OCTAVA.** Queda enterado el CLIENTE que la modificación del producto en la forma en que ha sido estructurado, comercializado, registrado en la red de TELEFÓNICA y entregado al usuario, constituye una modificación no autorizada a la red TELEFÓNICA. En caso que el usuario desee realizar alguna modificación al producto entregado por TELEFÓNICA, éste deberá acercarse a cualquiera de los centros de atención presencial de TELEFÓNICA habilitados a lo largo del país. **NOVENA.** HONORARIOS Y GASTOS. Serán por cuenta de El CLIENTE, todos los honorarios y gastos relacionados con toda gestión administrativa que TELEFÓNICA deba realizar a solicitud del CLIENTE, así como todos aquellos que se

Telefónica Móviles
El Salvador
Gerencia de Clientes,
Post Ventas y Servicios
Telefónica

deriven de las acciones que deba tomar TELEFÓNICA para exigir por cualquier medio el pago del precio del terminal o su reivindicación. **DÉCIMA. IMPUESTOS.** Serán de cuenta del CLIENTE el impuesto de transferencia de bienes muebles y prestación de servicio que grave la transferencia del bien mueble en cuestión, y cualquier otro que le sea aplicable. **DÉCIMA PRIMERA. BLOQUEO DE TERMINALES.** El CLIENTE expresamente reconoce que en vista de la tecnología empleada por TELEFÓNICA, y a los términos del suministro por parte del proveedor de los terminales y a las condiciones bajo las cuales TELEFÓNICA entrega los terminales al CLIENTE, éstos se encuentran destinados a ser utilizados única y exclusivamente en la red móvil de TELEFÓNICA, sin embargo, si El CLIENTE adquiere el (los) terminales a precio de lista, TELEFÓNICA entregará el (los) terminales desbloqueados, en caso que los terminales sean adquiridos con subsidio, una vez adquirida la propiedad TELEFÓNICA a solicitud del CLIENTE, se obliga a eliminar el bloqueo de fábrica una vez haya concluido el plazo mínimo contratado y pagado igual número de facturas, en caso que el plazo contractual sea mayor a 18 meses, el cliente podrá solicitar el desbloqueo del terminal, una vez hayan transcurrido 18 meses y haya pagado igual número de facturas. Queda enterado El CLIENTE que la modificación del terminal por él o por un tercero a su solicitud, para ser utilizado en redes de terceros operadores constituye un ilícito penal sancionado por las leyes correspondientes. Además, queda enterado EL CLIENTE que en vista de que el terminal suministrado ha sido certificado por el fabricante del mismo para operar satisfactoriamente en la red de TELEFÓNICA, TELEFÓNICA no garantiza el adecuado y correcto funcionamiento del (los) equipo (s), en otras redes distintas a la de TELEFÓNICA dentro del territorio nacional o en el extranjero. **DÉCIMA SEGUNDA.** En los casos de venta SUBSIDIADA o PRECIO ESPECIAL, para responder por el pago de sus obligaciones económicas, el CLIENTE otorgará una garantía, o suscribirá un Pagaré o cualquier otro título valor que TELEFÓNICA crea conveniente por el importe del precio de lista indicado en el Anexo 1 del(los) terminal(es) que le haya(n) sido entregado(s). **DÉCIMA TERCERA. FUNCIONAMIENTO DEL TERMINAL.** Es del conocimiento del cliente que las instrucciones de uso y las indicaciones para el adecuado funcionamiento del terminal se encuentran detalladas por el fabricante en el manual de usuario, el cual es facilitado de forma física o digital por el fabricante, no obstante lo anterior, TELEFÓNICA habilitará los medios, por los cuales EL CLIENTE podrá realizar sus consultas respecto al funcionamiento del terminal adquirido.

PLAN DE PROTECCIÓN DE EQUIPOS

PRIMERA. PLAN DE PROTECCIÓN DE EQUIPOS. Consiste en un plan de protección de los equipos, que cubre únicamente el (los) terminal(es) móvil(es) celular(es) adquiridos en TELEFÓNICA en cualquiera de sus modalidades de venta, las cuales se describen en este contrato. Dicho plan estará vigente por un plazo igual al contrato de compraventa de equipos, contado a partir de la fecha de entrega del (de los) referido(s) terminal(es). Este plan se puede contratar en una de sus dos modalidades "Básico" o "Premium", este último otorga al CLIENTE beneficios adicionales. Durante la vigencia de este plan, TELEFÓNICA trasladará al CLIENTE mensualmente los cargos que correspondan en concepto del plan de Protección de Equipos según la modalidad seleccionada por el CLIENTE. Una vez concluido el plazo para el cual ha sido contratado el plan de protección de equipos y habiendo pagado la totalidad de las cuotas establecidas, queda a opción del CLIENTE continuar gozando de este servicio cuyo caso, TELEFÓNICA continuará aplicando mensualmente la cuota que corresponda, pudiendo hacer uso de este servicio, por una única vez, pagando el porcentaje que corresponda como si se tratase de un tercer evento. **SEGUNDA. RIESGOS CUBIERTOS.** El Plan PROTÉGEME BÁSICO cubre los siguientes riesgos: a) Hurto Agravado,; b) Robo,; c) Riesgos Catastróficos; d) Terminales con diagnóstico de irreparable, emitido por los Centros de Servicio Técnico autorizados por TELEFÓNICA y/o el fabricante de los terminales. El Plan PROTÉGEME PREMIUM además de los descritos en el plan Protégeme Básico cubre los siguientes riesgos: a) Hurto simple; b) Extravío por descuido del titular o cuando el Terminal es dejada desatendida y/o fuera de la vista del cliente. **TERCERA. RIESGOS EXCLUIDOS.** El Plan PROTÉGEME BÁSICO y PREMIUM no cubre los riesgos siguientes: a) El extravío por descuido del titular o Hurto simple. (Protégeme Premium si lo cubre); b) Por defectos de fábrica o daños que sean cubiertos por medio de la garantía del fabricante; c) Mal uso del (los) aparato (s); d) Daños Intencionales, dolo o mala fe; e) Por el desgaste o deterioro gradual a causa del uso del equipo telefónico o corrosión; f) Por destrucción del (de los) Terminal (es) que directa o indirectamente resulte o sea consecuencia de actos de las autoridades; g) Por hostilidades, actividades de guerra, levantamiento popular o militar, ley marcial, suspensión de garantías o acontecimientos que originen situaciones de hecho o de derecho; h) Actos de terrorismo; i) Daños ocasionados directa o indirectamente, a consecuencia de la emisión de radiaciones ionizantes o contaminación por la radioactividad; j) Daños o fallas ocasionados por corrientes eléctricas. **CUARTA.** En caso que TELEFÓNICA detecte por cualquier medio a su alcance, que los documentos o los hechos declarados o reportados por el CLIENTE son falsos o parcialmente falsos, TELEFÓNICA podrá realizar las verificaciones necesarias y de comprobarse algún tipo de fraude, como por ejemplo que el número de IMEI que generó el último evento facturable no corresponda al número de IMEI asociado a la línea telefónica en los sistemas de TELEFÓNICA, TELEFÓNICA no se encontrará obligada a realizar el trámite de reposición del terminal telefónico solicitado. **QUINTA. SOLICITUD DE REPOSICIÓN.** En el momento que acaeciere un hecho producido según los riesgos cubiertos por el plan de protección de equipos seleccionado, el CLIENTE está obligado, a informarlo a TELEFÓNICA a más tardar dentro de las 48 horas siguientes, para que ésta pueda restringir las llamadas salientes de la línea telefónica a la que se encuentra asociada el terminal. Para efectos de realizar la solicitud de reposición, el CLIENTE deberá presentarse en cualquiera de los centros de atención al cliente de TELEFÓNICA o autorizar en debida forma a un tercero a efecto de que éste pueda realizar las gestiones necesarias en su nombre, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en la ocurrió el hecho, debiendo presentar a TELEFÓNICA una Declaración Jurada. En caso se trate de daños



sufridos en el terminal, deberá presentar la constancia correspondiente emitida por el Taller autorizado por TELEFÓNICA y el fabricante del equipo, en la cual conste que el terminal es irreparable. En ambos casos, el CLIENTE deberá completar además, el formulario de reclamación respectivo. Recibida la documentación correspondiente, TELEFÓNICA gestionará, la restitución del terminal asociado en los sistemas de TELEFÓNICA a la línea telefónica reportada, conforme a los términos indicados en este documento. En función del plazo mínimo asociado al contrato de compraventa del terminal, el cliente podrá interponer un máximo de solicitudes de reposición según se establece a continuación:

| Plazo mínimo asociado al contrato de servicios | Máximo de solicitudes de reclamación | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| | Protégeme Básico | Protégeme Premium |
| 6 - 12 meses | 1 | 2 |
| 18 meses o más | 2 | 3 |


En el supuesto que el CLIENTE agote la cantidad de reclamos previo a concluir el plazo mínimo obligatorio del contrato de servicios, tal situación no le eximirá de continuar pagando los montos restantes que correspondan según el plazo del contrato de servicios de telefonía. **SEXTA.** Conforme a lo antes indicado, queda entendido que previo a la restitución del (de los) terminal (es), el CLIENTE deberá pagar al momento de efectuar la operación, un porcentaje del precio de referencia del terminal otorgado al cliente, conforme a la siguiente tabla:

| | 1er evento | 2do evento | 3er evento |
|-------------------|------------|------------|------------|
| Protégeme básico | 30% | 50% | N/A |
| Protégeme Premium | 30% | 50% | 65% |

El precio de referencia constituirá el valor fijado sobre el Terminal, exclusivamente para efectos de realizar las solicitudes de reposición del terminal, amparados según el plan de protección de equipos contratado. Queda enterado el CLIENTE, que el precio de referencia no es igual precio de lista del Terminal, siendo este último utilizado para las operaciones de compraventa sobre terminales, realizadas entre CLIENTE y TELEFÓNICA. Queda además enterado EL CLIENTE, éste podrá optar a la reposición de un terminal similar o bien a uno de características equivalentes, dependiendo de la oferta comercial que TELEFÓNICA tenga en vigencia a la fecha de la realización de la solicitud de reposición. En caso que el CLIENTE solicite un terminal distinto y de mayor precio, EL CLIENTE deberá pagar a TELEFÓNICA, adicional al porcentaje correspondiente del precio de referencia, el monto resultante del precio de referencia vigente del nuevo terminal menos el precio de referencia vigente del terminal a sustituir. La reposición del terminal por medio del Plan Protégeme, no exime al CLIENTE del pago de los financiamientos.

Yo el CLIENTE, i) Manifiesto que ACEPTO el contenido íntegro de este contrato, así como los anexos y demás documentos que forman parte integrante del mismo, declarando que refleja y contiene la manifestación fiel de mi voluntad y la de TELEFÓNICA; ii) Hago constar: a) Que leí el presente contrato y sus anexos el cual consta de dos folios, los cuales fueron explicados por la fuerza de ventas de TELEFÓNICA en sus partes pertinentes, y consciente de sus contenidos, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo; b) Que en esta fecha he recibido de TELEFÓNICA, un ejemplar del presente Contrato y sus anexos.

En la ciudad de San Salvador a los tres de enero de 2019

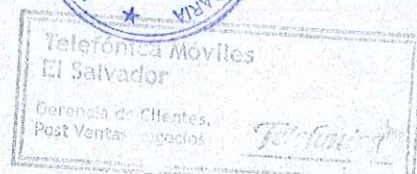


 EL CLIENTE
 (Titular o Representante Legal)

Rosibel Paredes Caballero

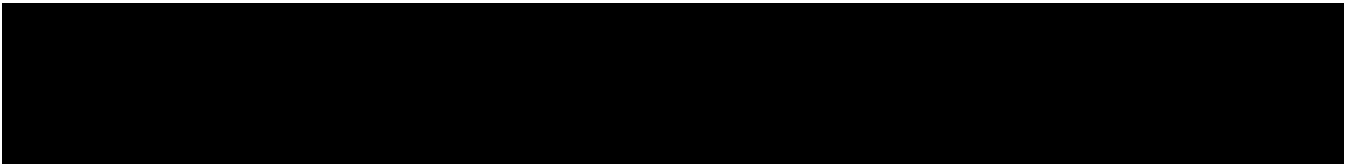


V.O. – febrero 2017



CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Yo Rosibel Paredes Caballero



Actuando en mi carácter personal
 en nombre y representación de:

Fondo Solidario para la Familia Microempresaria
Nombre de la representante / Razón Social / Denominación

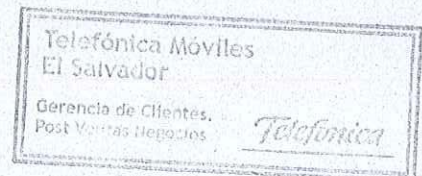
en adelante el "CLIENTE", por medio del presente instrumento **OTORGO**: Que en esta fecha hemos convenido en suscribir con la sociedad **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** y **TELESAL, S.A. DE C.V.**, en lo sucesivo "**TELEFÓNICA**", un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, el cual se registrá bajo las cláusulas siguientes, las cuales el CLIENTE expresa e irrevocablemente reconoce y acepta en su totalidad:

1. OBJETO DEL CONTRATO. En virtud del presente contrato, TELEFÓNICA se obliga mediante el pago correspondiente, a prestar al CLIENTE los servicios de telecomunicaciones descritos en el(los) documento(s) anexo(s), de este Contrato, y bajo las condiciones y especificaciones técnicas ahí establecidas.

2. PRECIO DE LOS SERVICIOS. 2.1. Como contraprestación de los servicios prestados, el CLIENTE pagará mensualmente a TELEFÓNICA: a) La cuota de instalación de los servicios; b) Los cargos básicos correspondientes al servicio contratado; en caso se trate de servicios de telefonía, el CLIENTE pagará además c) Los cargos aplicables según las tarifas correspondientes a llamadas salientes desde la red móvil de TELEFÓNICA d) Los cargos aplicables a las llamadas entrantes, si es el caso; d) Los cargos originados por las llamadas de larga distancia internacional salientes y/o entrantes, d) El(Los) cargo(s) derivados de la habilitación y el uso del (de los) servicio(s) de valor agregado, *Roaming* Datos y de cualquier otro servicio contratado en esta fecha o durante la vigencia de este contrato.

3. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO. Los servicios serán facturados en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, por períodos mensuales vencidos de acuerdo al ciclo de facturación que corresponda. El CLIENTE deberá realizar el pago correspondiente a más tardar en la fecha indicada en el documento de cobro, en el caso que la fecha de vencimiento corresponda a un día no hábil, el pago podrá realizarse el día hábil inmediato siguiente sin recargo alguno. TELEFÓNICA podrá modificar la fecha de pago de los servicios previo acuerdo con el CLIENTE. El CLIENTE deberá pagar las sumas adeudadas en efectivo o autorizar que se carguen en las tarjetas de crédito o débito que el CLIENTE posea como titular y que sean autorizadas por TELEFÓNICA o por medio de cheque, en este caso, si éste resulta rechazado por el Banco, EL CLIENTE deberá pagar a TELEFÓNICA la suma de DIEZ DÓLARES (No incluye IVA) en efectivo, en concepto de gastos administrativos ocasionados por realizar el pago con un cheque rechazado. TELEFÓNICA se obliga a enviar el documento de cobro a la dirección física o electrónica indicada por el CLIENTE, con anticipación no menor de ocho días calendario a la fecha de vencimiento de la factura, de no recibir dicho documento, EL CLIENTE deberá notificarlo a TELEFÓNICA, a efecto de obtener los datos correspondientes para realizar el pago y para que TELEFÓNICA pueda tomar las medidas correctivas. Tratándose de servicios de telefonía, las llamadas salientes y/o entrantes locales, se facturarán al segundo exacto, no obstante, el CLIENTE y TELEFÓNICA podrán acordar una modalidad diferente a favor del CLIENTE. En caso de las llamadas internacionales y las generadas bajo la modalidad *Roaming* atenderán a los métodos de redondeo conforme los estándares internacionales y a los datos que resulten de los registros electrónicos que llevarán el control de las llamadas del CLIENTE. Es especialmente convenido por TELEFÓNICA y el CLIENTE que para efectos de liquidación de los saldos adeudados, la factura emitida, el comprobante de saldos en el caso de extravío de la referida factura o la certificación expedida por la Gerencia de Contabilidad de TELEFÓNICA serán prueba fehaciente.

4. RECARGO POR MORA. El CLIENTE se constituirá en mora, al día siguiente de la fecha indicada en el documento de cobro, sin que haya efectuado el pago de las sumas que está obligado a pagar. En este caso el CLIENTE pagará a TELEFÓNICA un recargo del TRES POR CIENTO mensual sobre los cargos en mora o TRES DÓLARES, IVA incluido, lo que sea mayor.



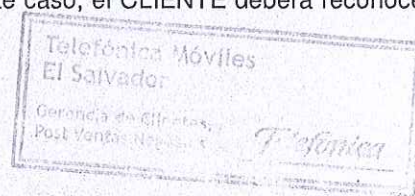
5. IMPUESTOS. Serán de cuenta del CLIENTE el impuesto de transferencia de bienes muebles y prestación de servicio que graven el presente servicio y cualquier otro que le sea aplicable.

6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El(los) servicio(s) contratado(s) podrá(n) suspenderse en los casos siguientes. a) Si el CLIENTE incurre en mora en el pago de las facturas derivadas del(los) servicio(s) prestados por TELEFÓNICA; b) Cuando se ocasione mal funcionamiento o daño a la red de TELEFÓNICA; c) Cuando el cliente se encuentre conectado a la red de TELEFÓNICA sin contar con la previa autorización de ésta; d) Cuando el CLIENTE no cumpla con las obligaciones establecidas en este contrato o sus anexos, especialmente las relacionadas con la utilización debida del servicio prestado; e) En caso de sospechas de fraude en el tráfico cursado o en los documentos que motivaron la concesión de la apertura de Crédito, en caso de los servicios de telefonía, por exceso en los consumos por encima del ochenta por ciento de la línea de crédito prefijado y cualquier otro caso que hagan suponer un uso indebido o fraudulento del servicio. Consecuente con lo anterior, el CLIENTE autoriza a TELEFÓNICA para que le sea suspendido el servicio, bastando la comunicación de TELEFÓNICA por cualquier medio a su alcance. Esta suspensión se mantendrá hasta que el CLIENTE deje de incurrir en infracción de las obligaciones mencionadas, sin perjuicio de la facultad expedida a TELEFÓNICA de resolver el contrato.

7. LÍNEA DE CRÉDITO. TELEFÓNICA en esta fecha le ha concedido al CLIENTE una línea de crédito para el pago de los servicios prestados hasta por la suma inicial establecida en las condiciones comerciales de este contrato, para cada servicio contratado. Cualquier consumo que en un periodo exceda el monto de la línea de crédito, deberá ser cancelado por EL CLIENTE dentro del día siguiente al aviso que TELEFÓNICA le realice. En garantía de la línea de Crédito concedida, sus incrementos y para responder por el pago de sus obligaciones económicas respecto a los servicios contratados, el CLIENTE otorgará una garantía, o suscribirá un Pagaré, título valor o cualquier otro documento que TELEFÓNICA crea conveniente por el importe estimado de cuatro cargos básicos por cada línea telefónica o servicio contratado, en ningún caso dicho importe será menor a Cuarenta dólares de los Estados Unidos de América, lo que sea mayor. Adicionalmente, TELEFÓNICA ha habilitado en esta fecha, o podrá habilitar posteriormente al CLIENTE, una línea de crédito adicional, destinada exclusivamente para los montos a ser generados bajo la modalidad de Roaming, pudiendo requerir al CLIENTE una garantía, o la suscripción de un Pagaré o cualquier otro título valor que TELEFÓNICA crea conveniente hasta por el importe de la línea de crédito adicional que TELEFÓNICA le haya aprobado para este servicio. El importe de las líneas de crédito aprobadas podrá variar a solicitud del CLIENTE y previo análisis de TELEFÓNICA con base su comportamiento crediticio.

8. PLAZO Y VIGENCIA DEL CONTRATO. A) Plazo: Este contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de su firma. El plazo del presente contrato es indefinido a partir de la fecha de firma del mismo, no obstante sus anexos podrán suscribirse, en función del servicio contratado, por plazos definidos o indefinidos, situación que se establecerá en cada anexo correspondiente. En caso que el servicio contratado se encuentre asociado a un plazo definido, el CLIENTE se obliga a mantener vigente el contrato como mínimo por un período de meses facturados y pagados igual al plazo asociado a dicho servicio. En caso que el anexo correspondiente no establezca un plazo específico, el CLIENTE y TELEFÓNICA acuerdan, que el plazo mínimo asociado al servicio contratado es de DIECIOCHO MESES facturados y pagados, contados a partir de la recepción del servicio. B) Es expresamente convenido por la partes que el(los) servicio(s) contratado(s) será(n) puesto(s) a disposición del CLIENTE, salvo caso fortuito o fuerza mayor, dentro de un plazo máximo de treinta días contados a partir de la firma del contrato y/o solicitud de servicios adicionales, según sea el caso, salvo que previamente se haya acordado un plazo distinto, el cual deberá constar por escrito. En el supuesto que al vencimiento de dicho plazo el CLIENTE aún no haya recibido el(los) servicio(s) contratado(s), el CLIENTE estará facultado para dar por terminado este Contrato sin responsabilidad alguna de su parte, en lo relativo al servicio en que se haya presentado el incumplimiento, salvo que el CLIENTE se constituya o se haya constituido en mora de recibir el(los) servicio(s). Para los efectos antes indicados, se documentará la fecha de instalación y/o entrega del(os) servicio(s) en la cual se indicará fecha, lugar y hora. C) Es entendido que durante la vigencia de este Contrato, el CLIENTE podrá optar por adquirir servicios adicionales bajo condiciones similares o distintos al contratado inicialmente, según la oferta comercial de TELEFÓNICA vigente a esa fecha. A consecuencia de lo anterior, el CLIENTE reconoce y acepta que eventualmente podrán llegar a coexistir diversos Anexos con Condiciones Comerciales, en la medida en que éste haya incluido servicios adicionales durante la vigencia del Contrato, y estableciendo cada uno, las condiciones específicas a los servicios que en él se detallan.

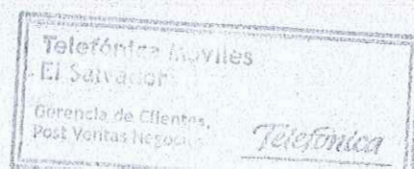
9. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 1) Se conviene que el presente Contrato podrá ser terminado de manera inmediata por cualquiera de las siguientes causales sin responsabilidad alguna para las partes en los siguientes casos: (a) Quiebra declarada o suspensión de pagos de cualquiera de las partes; (b) Pérdida de la autorización para operar de TELEFÓNICA; 2) Adicionalmente, TELEFÓNICA podrá dar por terminado el contrato en los casos siguientes: i) Por mora en el pago de los derechos de instalación o las facturaciones o cuotas de dos o más meses, derivadas de la prestación del servicio o cualesquiera otros cargos que las partes acordaren en virtud del presente contrato; ii) por incumplimiento del CLIENTE a cualquiera de las obligaciones que le impone este contrato. En este caso, el CLIENTE deberá reconocer a TELEFÓNICA



las penalidades aplicables cual si se tratara de terminación anticipada del contrato. 3) El contrato podrá darse por terminado por parte del CLIENTE en los casos siguientes: i) Si TELEFÓNICA incumple con los niveles de servicio y compromisos establecidos en este contrato y regulados por el anexo correspondiente al servicio contratado; ii) En cualquier momento durante la vigencia de este contrato, dando aviso por escrito a TELEFÓNICA, con diez días hábiles de anticipación a la fecha en que desee que el servicio sea terminado, en cuyo caso deberá cancelar los cargos básicos, montos generados, facturas, demás servicios que a la fecha se encuentren pendientes de pago con TELEFÓNICA, así como aquellos que se hayan generado previo a la fecha de desconexión del servicio y que no hayan sido aún facturados, en función de cada uno de los servicios que haya contratado. Una vez pagado lo anterior, procederá la terminación del Contrato. De no mediar la referida comunicación por escrito, TELEFÓNICA no se encuentra autorizada a desactivar el servicio y el CLIENTE se encontrará en la obligación de pagar los cargos subsecuentes. En caso que la terminación sea solicitada antes de concluir el plazo mínimo contratado, deberá pagar a TELEFONICA en concepto de penalidad, el cargo por terminación anticipada según se establece en el (los) Anexo (s) correspondientes a los servicios contratados iii) Cuando sin causa legal, TELEFÓNICA modifique unilateralmente las cláusulas de este contrato, siempre que con ello se ocasione un perjuicio manifiesto y razonable para el CLIENTE. Esto no aplicará sin embargo, cuando la modificación tenga su origen en el cumplimiento irrestricto de la ley, o de una disposición dictada por autoridad administrativa o judicial. En los casos contemplados en los numerales 2) i) y ii), y 3) i) iii) de esta cláusula la terminación será efectiva cinco días calendario después de la que la parte afectada haya notificado a la parte infractora sobre el incumplimiento incurrido, acompañando la notificación con la documentación que demuestre tal incumplimiento. Cuando el contrato se dé por terminado anticipadamente por incumplimiento del CLIENTE, éste estará en la obligación de reconocer a TELEFÓNICA los cargos por terminación anticipada regulados en esta cláusula y en los anexos asociados a cada servicio.

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE: 10.1 DERECHOS. a) Recibir los servicios contratados bajo los niveles de calidad, y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato; b) Interponer sus reclamos por escrito motivados por incumplimiento al presente contrato o cobros indebidos y a obtener una respuesta dentro del plazo aquí señalado; c) A que no se le desconecte arbitrariamente el servicio; d) Solicitar la restricción a servicios intermedios y de valor agregado, en la forma aquí establecida; e) A ser compensado en la forma indicada en el anexo respectivo, cuando por causa imputable a TELEFÓNICA, los servicios no sean suministrados bajo los niveles de calidad ofrecidos y f) A la portabilidad de su número telefónico según lo establecido en la normativa vigente. 10.2 OBLIGACIONES. a) Pagar la cuota de instalación y el precio de los servicios que TELEFONICA le facture en las fechas de vencimiento de los mismos; b) Responder ante los tribunales competentes por el daño que causen a la red de TELEFONICA o de los demás operadores; c) Utilizar debidamente el (los) servicio (s) de acuerdo con las normas y disposiciones legales y contractuales vigentes, bajo la responsabilidad prevista en el ordenamiento legal vigente; d) Brindar seguridad a toda la instalación o conexión propiedad de TELEFONICA que se encuentre en el interior del inmueble del CLIENTE; e) Responsabilizarse por los resultados del (de los) servicio (s) contratado (s); f) Proveer las instalaciones y facilidades necesarias para el funcionamiento de los equipos para la provisión de los servicios descritos en el contrato y solicitud; g) Permitir el acceso al personal de TELEFONICA autorizado para los efectos de instalación, mantenimiento y control de equipos y accesorios, previo consentimiento del CLIENTE; h) No hacer traslados, modificaciones o reparaciones a equipos e instalaciones propiedad de TELEFONICA sin autorización de ésta; i) Responsabilizarse por el uso fraudulento del servicio. El CLIENTE se compromete a prevenir, detectar y evitar el uso no autorizado de la red del (de los) proveedor(es) del (de los) servicio(s); j) Pagar cualquier consumo generado por el (los) servicio(s) contratado(s), indistintamente de que éste haya sido generado por empleados del CLIENTE o por terceros ajenos a éste, con o sin su autorización; k) A guardar la más estricta confidencialidad con relación a la información propiedad de TELEFONICA y que por cualquier razón llegue a ser de su conocimiento; l) a la finalización del plazo del contrato, permitir el retiro del equipo propiedad de TELEFONICA; m) A conservar el equipo propiedad de TELEFONICA en perfecto estado de operación y funcionamiento.

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA: 11.1) DERECHOS. a) Exigir el pago de los servicios en la fecha correspondiente; b) Suspender la prestación de los servicios al CLIENTE en caso de incumplimiento a los términos y condiciones establecidos en este Contrato y sus anexos; c) Exigir al CLIENTE el pago de cualquier monto que se haya generado previo a la desconexión del servicio, y/o cualquier instrumento o garantía hasta por el monto total de la deuda, que garanticen el pago de las obligaciones a cargo del CLIENTE, a discreción de TELEFÓNICA. 11.2) OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA. a) Suministrar los servicios contratados bajo los niveles de calidad, continuidad y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato y sus anexos y a compensar al CLIENTE por el incumplimiento a los mismos, conforme se regula en el anexo respectivo; b) El mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos e infraestructura de su propiedad, necesarios para mantener o restaurar el servicio en caso de cualquier eventualidad. TELEFÓNICA no asegura la ininterrupción del servicio, pero hará todo lo razonablemente posible para reestablecerlo en caso de interrupción por fallas en sus equipos o enlaces, tratando de minimizar el tiempo de interrupción, aún por causas ajenas a su control o causados por fuerza mayor o caso fortuito. b) Recibir los reclamos del CLIENTE, motivados por incumplimiento al presente contrato o cobros indebidos y a proporcionar una respuesta dentro del plazo aquí señalado; c) A no desconectar arbitrariamente el servicio al CLIENTE;



d) Tratándose de servicios de telefonía, a restringir el acceso a servicios intermedios y de valor agregado, en la forma aquí establecida.

12. DÉCIMA. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL(OS) SERVICIO(S). TELEFÓNICA proveerá los servicios contratados bajo el nivel de disponibilidad indicado en el(los) Anexo(s) correspondiente(s).

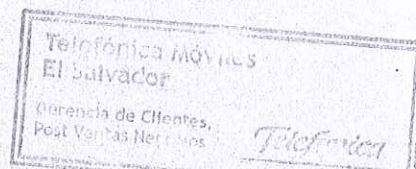
13. REPORTE DE FALLAS Y ASISTENCIA TÉCNICA. Durante el plazo del servicio, estará a disposición del CLIENTE un número telefónico para recoger las incidencias técnicas del servicio. Este número estará operativo 24 horas al día, 365 días al año. Una vez recogida una incidencia se desencadenarán todas las actividades necesarias para su resolución. Cuando se detecte un problema que afecte al buen funcionamiento del servicio bien por aviso del CLIENTE o bien por los procedimientos de supervisión que forman parte de la gestión (proactividad) se abrirá un boletín de avería y desde ese momento se desencadenarán todas las actuaciones necesarias para el tratamiento y resolución de incidencias, que no tomarán más de tres horas, sin considerar los tiempos para los permisos de acceso y eventos fortuitos. Los niveles de atención son los siguientes: **Nivel 0** (técnico de help desk): Se trata del técnico de primer nivel, que en base a su experiencia y el contenido de la herramienta de gestión, resuelve si puede la incidencia. En caso que no pueda, actúa evaluando la disponibilidad de repuestos, técnicos y tipo de la avería y desencadena la resolución de la misma, pasándola al técnico de campo o escalándolo a niveles superiores de atención. **Nivel 1** (técnico de campo): Se trata del técnico de asistencia on-site, el cual es depositario de un nivel de repuestos adecuado a los equipos a mantener dentro de su área de influencia. Estarán instruidos debidamente para atención de las averías de los equipos objeto del servicio. En caso de requerir soporte de alto nivel, se escalaría el problema al técnico de nivel 2. **Nivel 2:** (técnicos expertos): Se trata de técnicos expertos en cada una de las líneas de actividad, que dan soporte a los técnicos de niveles inferiores, encargándose de abrir los casos ante los help desk de cada fabricante.

14. RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO; CONSULTAS; SOLICITUDES. A) Los reclamos motivados por posibles incumplimientos al presente contrato, deberán ser presentados por escrito en las oficinas de atención al cliente de TELEFÓNICA. La respuesta favorable o desfavorable, será comunicada al CLIENTE por escrito, ya sea a la dirección de cobro o a un correo electrónico autorizado por el cliente para recibir notificaciones, dentro del plazo máximo de diez días hábiles siguientes a la fecha de presentación del reclamo. B) TELEFÓNICA pondrá a disposición de sus clientes diferentes medios de atención a través de los cuales el CLIENTE podrá realizar consultas, aclaraciones o solicitar información adicional sobre los servicios contratados, lo cual no será considerado como reclamos para los efectos establecidos en la Ley de Telecomunicaciones. C) TELEFÓNICA pondrá a disposición de sus clientes diferentes medios, tales como, Centros de Atención Presencial, Call Center, página Web, Aplicaciones etc., para que pueda realizar solicitudes relacionadas con el servicio, activar o desactivar servicios de valor agregado, entre otros, en cuyo caso, el CLIENTE reconoce y acepta que el registro ingresado por el ejecutivo de atención o los registros electrónicos que se generen, serán prueba plena y fehaciente para documentar la solicitud realizada por el CLIENTE, salvo prueba en contrario.

15. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. El CLIENTE reconoce que pueden existir situaciones o acontecimientos impredecibles, imprevistos o que previstos no puedan evitarse y que imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones contractuales para ambas partes. En este supuesto, ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones. Por lo tanto ambas partes aceptan y reconocen que bajo tales circunstancias, cualquier daño directo o indirecto, mediato o inmediato, lucro cesante, ahorros no producidos o cualquier otra hecho que se presente, deberán ser asumidos por cada parte según sea el caso, no pudiendo reclamarse ambas partes algún perjuicio originado a raíz de dicho evento de fuerza mayor o caso fortuito.

16. DISPOSICIONES ESPECIALES. Si como consecuencia del incumplimiento del CLIENTE a sus obligaciones y responsabilidades que se señalen en este contrato, el ente regulador en materia de telecomunicaciones en El Salvador o cualquier otra autoridad administrativa impusiera sanciones pecuniarias a TELEFÓNICA ésta última podrá exigir al CLIENTE el reintegro de toda suma de dinero que en tal concepto se haga efectiva a la SIGET, debiendo documentar TELEFÓNICA al CLIENTE el pago de las mismas. Si la sanción impuesta por la SIGET fuera suspensión del servicio que presta TELEFÓNICA, esta última podrá exigir al CLIENTE una indemnización por los daños y perjuicios que dicha sanción les cause a otros clientes que reciben dicho servicio.

17. CESIÓN El CLIENTE no podrá transferir o ceder sus derechos u obligaciones derivadas de este contrato sin el previo consentimiento escrito de TELEFÓNICA, cuyo consentimiento no podrá ser irrazonablemente denegado. TELEFÓNICA podrá ceder su posición contractual, total o parcialmente, sin autorización a sus Afiliadas, Subsidiarias o cualquier otra sociedad o persona jurídica con la que tenga relación accionaría y que por este motivo se considere parte de su Grupo empresarial. Asimismo, queda facultada para ceder los beneficios del mismo o constituir gravámenes sobre el mismo en garantía de sus obligaciones financieras contraídas con instituciones bancarias y financieras.



18. MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los términos y condiciones de este contrato y sus anexos podrán ser modificados en cualquier momento mediante mutuo acuerdo de las partes. Cualquier modificación a las condiciones técnicas o comerciales de los servicios que ampara este contrato y que constan en el(los) anexo(s) correspondiente(s) del mismo, deberán constar por escrito y ser firmados en original por las partes e incorporarse como parte integral del Contrato indicando el anexo que se modifica y la fecha de entrada en vigencia de dicha modificación.

19. DOMICILIO. Para los efectos legales del presente contrato, las partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a cuyos tribunales se someten. Será depositario de los bienes que se embarguen, la persona que TELEFÓNICA designe, a quien el CLIENTE lo libera de rendir fianza y cuentas.

20. NOTIFICACIONES. Para todo lo relativo a la contratación, facturación y entrega de los servicios convenidos, así como todos los asuntos relativos a créditos, débitos, cobros y pagos a realizar entre las partes con relación a este servicio, éstas señalarán a una persona cada uno como los conductos oficiales, señalando su nombre y número de contacto. En el caso de TELEFÓNICA, toda notificación deberá realizarse en la Alameda Roosevelt y 63 Avenida Sur, Centro Financiero Gigante, Torre "D", Nivel 1, San Salvador, El Salvador y en el caso del CLIENTE, las notificaciones serán realizadas a su dirección de cobro. Todo cambio de dirección o de conducto será válido entre las partes, siempre y cuando se haga del conocimiento de la otra por escrito por lo menos con 15 días de anticipación.


21. NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE. Para los efectos derivados de este Contrato, el CLIENTE expresamente se compromete en designar por escrito, a más tardar dentro de un plazo de quince días posteriores a la firma del presente contrato, a un representante dentro de su organización que realice las funciones de un "Ejecutivo de Cuenta". En este sentido, se presumirá que la persona que se designe como Ejecutivo de Cuenta se encuentra plenamente facultado y será el conducto oficial para coordinar la materialización de los servicios contratados, las ampliaciones/adiciones en y sobre los servicios, y todas las otras operaciones que se desprendan de este contrato. El Ejecutivo de Cuenta solicitará y coordinará con TELEFÓNICA la disponibilidad, contratación, facturación y entrega de los servicios convenidos, así como todos los asuntos relativos a créditos, débitos, cobros y pagos a realizar entre las partes.

22. RESPONSABILIDAD POR USO. El CLIENTE adquiere total responsabilidad por el uso que se genere con motivo de los servicios contratados, debiendo de cancelar todos los cargos que se produzcan del uso del mismo independientemente que el consumo facturado haya sido realizado por el CLIENTE o por un tercero, con o sin su autorización.

23. INTEGRACIÓN DE CONTRATO. El presente contrato y sus anexos debidamente firmados constituyen el acuerdo total entre TELEFÓNICA y el CLIENTE y sustituyen y dejan sin efecto cualquier entendimiento previo verbal o escrito entre las partes y sobre los puntos contenidos en este Contrato y sus anexos. En caso de controversia entre el contenido de este Contrato y sus Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos respectivos. Forman parte integrante de este Contrato los anexos relacionados a los servicios contratados, así como la correspondiente solicitud de servicio firmadas por el CLIENTE.

Yo el CLIENTE, i) Manifiesto que acepto el contenido íntegro de este contrato, así como sus anexos y demás documentos que forman parte de éste, declarando que refleja y contiene la manifestación fiel de mi voluntad y la de TELEFÓNICA; ii) Hago constar: a) Que leí el presente contrato y sus anexos el cual consta de tres folios, los cuales fueron explicados por la fuerza de ventas de TELEFÓNICA en sus partes pertinentes, y consciente de sus contenidos, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo; b) Que en esta fecha he recibido de TELEFÓNICA, un ejemplar del presente Contrato y sus anexos.

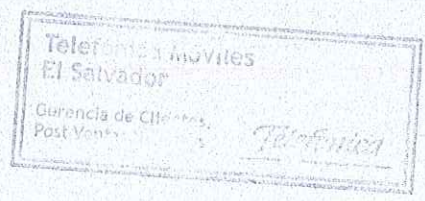
En la ciudad de San Salvador a los tres días, del mes de enero del año dos mil 2019



CLIENTE
Rosibel Paredes Caballero



V.O. – Abril 2017



**ANEXO AL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA"**

FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA - FOSOFAMILIA
NOMBRE DEL CLIENTE

en lo sucesivo "el CLIENTE", por medio del presente instrumento OTORGO: Que en esta fecha hemos convenido en suscribir con TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en lo sucesivo "TELEFÓNICA", el presente Anexo al Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, que regula el servicio de **TELEFONÍA FIJA**, el cual se regirá bajo las cláusulas siguientes:

1. OBJETO. Por medio del contrato, TELEFÓNICA se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de telefonía fija, así como los servicios intermedios, suplementarios o de valor agregado asociados a ésta descritos en la respectiva solicitud de servicios o en cualquier solicitud de post venta realizada que haya sido debidamente autorizada y la cual forma parte integrante de este Contrato.

TELEFÓNICA proveerá al CLIENTE acceso análogo o digital, a través de un medio de transmisión al Nodo Central de Telefónica, en donde se encontrará la central de conmutación que proveerá interconexión con el resto de Operadores Locales de Redes Telefónicas de Comunicación. En caso que los equipos sean proporcionados por el CLIENTE estos deberán ser compatibles con la Red de TELEFÓNICA para garantizar el buen funcionamiento de los servicios.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. Dentro de este anexo se comprenden los siguientes servicios, los cuales poseen los estándares internacionales de calidad y disponibilidad y los requisitos definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT):

Enlace Digital E1: La velocidad del servicio de acceso será de 2.048 mbps utilizando el estándar de transmisión E1 con señalización ISDN EURO. Dicho servicio ofrecerá al CLIENTE treinta (30) canales de comunicación. El equipo de Enlace para comunicar el Nodo de Interconexión Local de TELEFÓNICA y las oficinas del CLIENTE en El Salvador será proporcionado por TELEFÓNICA.

Líneas Digitales BRI: La velocidad de servicio de acceso será de 128 Kps utilizando señalización ISDN EURO. Dicho servicio ofrecerá al CLIENTE dos (2) canales digitales de comunicación. El equipo de enlace para comunicar el Nodo de Interconexión de TELEFÓNICA y las oficinas del CLIENTE en El Salvador, será proporcionado por TELEFÓNICA.

Líneas Análogas: La velocidad del servicio de acceso será de 14.4 Kbps utilizando el estándar de señalización análogo. Dicho servicio ofrecerá al CLIENTE un (1) canal análogo de comunicación. EL Equipo de Enlace para comunicar el Nodo de Interconexión Local de TELEFÓNICA y las oficinas del CLIENTE en EL Salvador será proporcionado por TELEFÓNICA.

Líneas Celulares GSM: La velocidad del servicio de acceso para datos será de 14.4 Kbps a 114 Kbps utilizando el estándar de señalización GPRS (General Packet Radio Service) o EDGE (Enhanced Data rates for GSM of Evolution) sobre una red GSM en las bandas de 800 MHz ó 1900 MHz. EL Equipo de Enlace para comunicar el Nodo de Interconexión Local de TELEFÓNICA y las oficinas del CLIENTE en EL Salvador será proporcionado por TELEFÓNICA.

Líneas Celulares 3G (Tercera Generación): La velocidad del servicio de acceso para datos será de 64 Kbps a 2048 Kbps utilizando el estándar de señalización UMTS (Universal Mobile Telecommunication Service) sobre una red 3G en las bandas de 800 MHz ó 1900 MHz. El Equipo de Enlace para comunicar el Nodo de Interconexión Local de TELEFÓNICA y las oficinas del CLIENTE en EL Salvador será proporcionado por TELEFÓNICA.

Para las tareas de gestión de red y mantenimiento preventivo, Telefónica cuenta con herramientas informáticas específicas que emplean el protocolo NM Access MTP. Cualquier dispositivo que incorpore este protocolo podrá ser gestionado y monitoreado mediante estas herramientas, las cuales poseen las siguientes características: NM Access y OM2: Se trata de una herramienta gráfica de gestión orientada a la detección y resolución de problemas en redes

1

Telefónica Móviles
El Salvador
Gerencia de Clientes,
Post Ventas y Cobros

de acceso Diamux (únicamente aplica para enlaces E1). Entre sus funcionalidades se incluyen: a) Representación gráfica del estado de los dispositivos de la red, b) Posibilidad de monitoreo continuo de parámetros de red como número de tramas erróneas, canales utilizados, estado de equipo de acceso, c) Cumplimiento de estándares de accesos de acuerdo a la UIT, parámetros críticos para el correcto funcionamiento de los servicios de voz, de manera que se disparen alarmas cuando se sobrepasen ciertas condiciones de funcionamiento, d) Pruebas centralizadas a través del software para la detección de posibles problemas en POTS, BRA, así como también en el o los E1's de voz y datos PRI o R2. Además ofrece las posibilidades siguientes: a) Realización de inventario hardware y software vía remota, b) Informes de disponibilidad, c) Logs de recepción de alarmas, d) Permite el crecimiento de anchos de recursos en caliente.

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El (los) servicio(s) será (n) prestado(s) en el inmueble ubicado en la dirección descrita en la respectiva solicitud de servicios. Tal ubicación podrá ser modificada a solicitud del CLIENTE, sujeto a lo dispuesto en este Anexo. TELEFÓNICA podrá utilizar medios alámbricos o inalámbricos para brindar los servicios contratados. No obstante lo anterior, aún y cuando el servicio sea brindando a través de medios inalámbricos, TELEFÓNICA no garantiza al CLIENTE, que éste pueda gozar de los servicios en una ubicación distinta a la que éste haya indicado en su solicitud de servicio. Tal ubicación podrá ser modificada a solicitud del CLIENTE, debiendo informar a TELEFÓNICA la nueva ubicación que el CLIENTE ha designado para hacer uso del servicio, sujeto a lo dispuesto en este Anexo.

4. RETRIBUCIÓN POR SERVICIO DE TELEFONÍA. Como contraprestación de los servicios prestados, el CLIENTE pagará mensualmente a TELEFÓNICA en la fecha de vencimiento señalada en la facturación respectiva: a) Cargo básico o Cargo de acceso mensual, de acuerdo a las tarifas vigentes, aprobadas por SIGET para TELEFONICA b) Tarifas derivadas del servicio de telefonía local, tales como Llamadas locales, de larga distancia nacional, que resulten de cargo del CLIENTE de conformidad con las tarifas vigentes aprobadas por SIGET para TELEFONICA; c) Tarifas aplicables al servicio de larga distancia internacional, cuando estas últimas hayan sido realizadas a través de las facilidades de TELEFONICA; d) Servicios suplementarios y otros servicios que sean materia de los servicios públicos de telefonía fija, prestados por TELEFÓNICA que hayan sido solicitados o aceptados por el CLIENTE, de acuerdo a las tarifas vigentes. e) Valor de otros servicios prestados al CLIENTE.

5. CALIDAD, COBERTURA, DEL SERVICIO; ACCESO A OTRAS REDES. TELEFÓNICA se obliga a suministrar el servicio de telefonía fija durante las 24 horas del día, 7 días de la semana, salvo motivos de fuerza mayor o caso fortuito y aquellas labores de mantenimiento que sean requeridas en la red. Tratándose de labores de mantenimiento de la red, EL CLIENTE reconoce que las mismas pueden ser de carácter preventivo o correctivo, obligándose TELEFÓNICA a informar previamente aquellas que sean de carácter preventivo. En consecuencia, el cliente expresamente se da por enterado y acepta tales condiciones de operación, para los efectos correspondientes. Asimismo, brindará acceso en forma no discriminatoria a servicios intermedios de TELEFÓNICA y/o de otros operadores con los cuales se encuentre debidamente interconectada, directa o indirectamente, incluyendo el acceso a redes móviles o inalámbricas, pudiendo incluir el cobro de estos servicios por cuenta del operador móvil de destino, en la facturación mensual que se emitirá al CLIENTE.

En el supuesto que TELEFÓNICA brinde el servicio de telefonía empleando medios inalámbricos, el cliente manifiesta reconocer que dicha tecnología opera a través de una red de celdas de transmisión de señales radioeléctricas. Por tal motivo, pueden existir factores externos, ajenos al control de TELEFÓNICA, que interfieran de una u otra forma con las señales enviadas por los equipos de transmisión de TELEFÓNICA, generándose así, puntos de discontinuidad en la red de telefonía fija inalámbrica. Tales puntos de discontinuidad pueden originarse en o derivarse de elementos tales como, pero no limitados a: sótanos, edificios, infraestructuras, aspectos topográficos y atmosféricos, aún y cuando éstos se encuentren dentro de las áreas de cobertura de la red de TELEFÓNICA, y en cuyos puntos de discontinuidad TELEFÓNICA no garantiza el nivel de disponibilidad del servicio antes indicada aún cuando el área geográfica se encuentre dentro de las zonas de cobertura de TELEFÓNICA.

6. TRASLADOS, En caso de cambio de domicilio, el CLIENTE podrá solicitar el traslado del (de los) servicio(s), el cual será efectuado, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, sujeto al pago del cargo respectivo y a que el CLIENTE no presente mora en cualquiera de los servicios contratados. En caso de no contar con disponibilidad técnica por medios alámbricos o inalámbricos. En el supuesto que TELEFÓNICA compruebe la efectiva falta de cobertura en la ubicación física a la cual el CLIENTE se haya trasladado, y no fuese factible ninguna de las opciones en la forma antes indicada el CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato, debiendo pagar a TELEFÓNICA la totalidad del consumo efectuado y las facturas que se encuentren pendientes de pago a la fecha de desconexión

del(los) servicio(s) y demás cargos aplicables en caso de terminación anticipada, según se establece la cláusula 5 del contrato marco.

7. VIGENCIA Y PLAZO. De conformidad a lo dispuesto en el Contrato Marco, las partes convienen en contratar estos servicios por un plazo indefinido de tiempo. No obstante lo anterior, en atención a los beneficios que TELEFÓNICA le concederá, EL CLIENTE se obliga a mantener vigente los servicios amparados en este Anexo por un plazo mínimo de DOCE (12) MESES facturados y pagados, contados a partir de la fecha de suscripción del ACTA INICIAL. A efecto de continuar gozando de los beneficios que TELEFÓNICA le brinda, el (los) plazo(s) mínimos relacionado(s) a este servicio podrá(n) ser renovado(s) por las partes mediante mutuo acuerdo.

Para los efectos antes indicados, se documentará la fecha de instalación y/o entrega del(os) servicio(s) se elaborará un acta de entrega en la cual se indicará fecha, lugar y hora, la cual deberá ser firmada por el CLIENTE en señal de aceptación. De igual forma, en caso que no sea factible la entrega del servicio por motivos imputables al CLIENTE, ello se establecerá en el contenido del acta a efecto de establecer la mora del CLIENTE.

8. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. en el supuesto que EL CLIENTE solicite la terminación anticipada del servicio previo al vencimiento del plazo mínimo contratado y/o cualquiera de las prorrogas convenidas, manifestada tal intención de la forma expuesta en el contrato marco, éste deberá pagar a TELEFÓNICA en concepto de penalidad los cargos indicados en la cláusula cinco del contrato marco. El CLIENTE expresamente reconoce y acepta que la desconexión del servicio no le exime del pago de los saldos pendientes y montos generados previo a la desconexión del servicio. Adicionalmente, el CLIENTE deberá pagar a TELEFÓNICA los saldos pendientes correspondientes al valor de el (los) equipo (s) que TELEFÓNICA le haya proporcionado, en cualquiera de sus modalidades. La terminación del Contrato será efectiva una vez que el CLIENTE haya pagado a TELEFÓNICA la totalidad de los cargos generados en concepto de servicios y equipos suministrados para la prestación del servicio..De no mediar la referida comunicación por escrito, TELEFÓNICA no se encuentra autorizada a desactivar el servicio y el CLIENTE se encontrará en la obligación de pagar los cargos subsecuentes. Asimismo, podrá resolverse el (los) contrato(s) de manera inmediata, sin previo aviso al CLIENTE, en los casos establecidos en el contrato marco.

9. NOTIFICACIONES. Para todo lo relativo a la contratación, facturación y entrega de los servicios convenidos, así como todos los asuntos relativos a créditos, débitos, cobros y pagos a realizar entre las partes con relación a este servicio, éstas señalarán a una persona cada uno como los conductos oficiales, señalando su nombre y número de contacto. En el caso de TELEFÓNICA, toda notificación deberá realizarse en la Alameda Roosevelt y 63 Avenida Sur, Centro Financiero Gigante, Torre "B", Nivel 9, San Salvador, El Salvador y en el caso del CLIENTE, las notificaciones serán realizadas a su dirección de cobro. Todo cambio de dirección o de conducto será valido entre las partes, siempre y cuando se haga del conocimiento de la otra por escrito por lo menos con 15 días de anticipación.

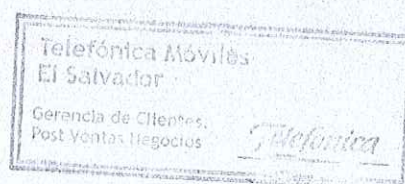
10. REPORTE DE FALLAS; ASISTENCIA TÉCNICA Durante la fase de prestación del servicio, estará a disposición del CLIENTE el número telefónico 2211-2000 que actuará como ventanilla única (Help Desk) para recoger las incidencias del servicio. Este número estará operativo 24 horas al día, 365 días al año. Una vez recogida una incidencia se desencadenarán todas las actividades necesarias para su resolución. Cuando se detecte un problema que afecte al buen funcionamiento del servicio bien por aviso del cliente o bien por los procedimientos de supervisión que forman parte de la gestión (proactividad) se abrirá un boletín de avería y desde ese momento se desencadenarán todas las actuaciones necesarias para el tratamiento y resolución de incidencias, que no tomarán más de tres horas, sin considerar los tiempos para los permisos de acceso y eventos fortuitos.

Los niveles de atención son:

Nivel 0 (técnico de help desk):

Se trata del técnico de primer nivel, que en base a su experiencia y el contenido de la herramienta de gestión, resuelve si puede la incidencia. En caso que no pueda, actúa evaluando la disponibilidad de repuestos, técnicos y tipo de la avería y desencadena la resolución de la misma, pasándola al técnico de campo o escalándolo a niveles superiores de atención.

Nivel 1 (técnico de campo): Se trata del técnico de asistencia on-site, el cual es depositario de un nivel de repuestos adecuado a los equipos a mantener dentro de su área de influencia. Estarán instruidos debidamente para atención de las averías de los equipos objeto del servicio. En caso de requerir soporte de alto nivel, se escalaría el problema al técnico de nivel 2.



Nivel 2: (técnicos expertos): Se trata de técnicos expertos en cada una de las líneas de actividad, que dan soporte a los técnicos de niveles inferiores, encargándose de abrir los casos ante los help desk de cada fabricante.

11. CONDICIÓN ESPECIAL. Durante la vigencia de este Contrato, el CLIENTE se obliga: A no comercializar o de alguna manera ofrecer al público los servicios que adquiere de TELEFÓNICA, sin haber informado previamente a TELEFÓNICA y haber obtenido previamente la autorización de ésta para tal efecto, salvo aquellos casos en los cuales éste hecho haya sido la causa principal para adquirir los servicios y así se haya manifestado a TELEFÓNICA inicialmente, habiendo en consecuencia TELEFÓNICA estructurado una oferta acorde a las necesidades del establecimiento comercial a ser habilitado por el CLIENTE.

En el supuesto que se detectaren incumplimientos a lo dispuesto en esta cláusula, el CLIENTE reconoce que TELEFÓNICA podrá adoptar las medidas preventivas que estime convenientes, inclusive la suspensión del servicio contratado por el usuario, a efecto de asegurar el normal funcionamiento de su red.

12. GARANTIAS. Las garantías de mano de obra, materiales, equipos proporcionados por TELEFÓNICA, cables, software, tarjetas y todos los elementos involucrados para la prestación de los servicios ofertados en esta propuesta, son del 100% durante el plazo contractual para todos aquellos eventos imputables a Telefónica.

ANEXO CONTRATO DE DEPÓSITO DE EQUIPOS

1. TELEFÓNICA instalará, en el lugar de prestación de los servicios los equipos necesarios de su parte para la prestación del servicio solicitado. Contra la instalación y recepción del servicio, las partes levantarán un acta de recepción del servicio en el cual se detallarán los equipos propiedad de TELEFÓNICA que se entregan al CLIENTE para la prestación del servicio.

2. El (los) equipo(s) es(son) entregado(s) al CLIENTE en calidad de depósito con la finalidad que éste lo(s) guarde y lo(s) restituya(n) en especie a voluntad de TELEFÓNICA.

3. Por el depósito constituido, el CLIENTE está obligado a cuidar del(de los) bien(es) entregado(s) e instalado(s) y a devolverlo(s) al primer requerimiento de TELEFÓNICA.

4. En caso de averías, pérdida, hurto, robo, y/o destrucción al (a los) bien(es) depositado(s), causadas por el CLIENTE, TELEFÓNICA los sustituirá por nuevos equipos, previo pago del precio de lista de los equipos afectados, más el costo de desplazamiento del personal de mantenimiento.

Yo el CLIENTE, i) Manifiesto que ACEPTO el contenido íntegro de este Anexo, así como de los demás documentos que forman parte integrante del mismo, reconozco que este anexo forma parte integrante del contrato Marco anteriormente suscrito con TELEFÓNICA, declarando que refleja y contiene la manifestación fiel de mi voluntad y la de TELEFÓNICA; ratifico las modalidades, plazos y servicios seleccionados y manifiesto que son el fiel reflejo de mi voluntad, en consecuencia autorizo a Telefónica a aplicar en la facturación mensual de los servicios adquiridos, los cargos y tarifas que correspondan, derivados de la contratación del servicio de TELEFONÍA FIJA. ii) Hago constar: a) Que leí los términos y condiciones de uso que contiene este Anexo y las condiciones técnicas y comerciales establecidas en la solicitud los cuales fueron explicados por la fuerza de ventas de TELEFÓNICA en sus partes pertinentes, y consciente de sus contenidos, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo; b) Que en esta fecha he recibido de TELEFÓNICA, un ejemplar de este documento.

En la ciudad de San Salvador a los tres días del mes de enero del año dos mil 2019



X

EL CLIENTE
(Titular o Representante Legal)

Rosibel Paredes Caballero

V.O. - Noviembre de 2013

