

CONTRATO DE SERVICIO –TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. PARTES.

GRUPO DE COMUNICACIONES DIGITALES/, S.A. con R.U.C. 47028-0019-305805 D.V.18 en lo sucesivo “TIGO” como prestadora del Servicio de Telefonía Móvil Celular, por un lado, y por el otro, el “Cliente” según se describe en el anverso de este contrato. La persona natural que firma en representación de una persona jurídica acepta y reconoce que es personalmente responsable por las obligaciones contraídas bajo el presente contrato, en caso de no haber estado suficientemente facultada para ello. El Cliente no podrá ceder a terceros los derechos y obligaciones emergentes del presente Contrato sin la previa y expresa autorización por escrito de TIGO.

2. OBJETO.

El objeto del Contrato es la prestación, por parte de TIGO al Cliente del Servicio de Telefonía Móvil Celular, en adelante llamado el “Servicio”, bajo condiciones y términos definidos por las normas vigentes en materia de telecomunicaciones en la República de Panamá.

3. CONEXIÓN.

Este contrato entrará en vigencia desde el momento en que el Cliente sea conectado al Servicio, reservándose TIGO el derecho de realizar en cualquier momento de la relación una evaluación de su crédito. De así recomendarlo el análisis de crédito, TIGO podrá negarse a la conexión o continuación del Servicio al Cliente; o requerirle, a su discreción, la constitución de un depósito de garantía y/o establecerle un tope máximo de consumo. Este depósito de garantía será utilizado por TIGO para cubrir cualquier saldo moroso adeudado por el Cliente bajo cualquier concepto y en ningún caso devengará interés.

4. EQUIPOS.

Es obligación del Cliente proveer el equipo terminal o radioteléfono celular para acceder al Servicio. El Cliente se compromete a no alterar o permitir que terceras personas alteren, borren o destruyan el número electrónico de serie que sirve de identificación a su radioteléfono celular.

La disponibilidad de los servicios ofrecidos está sujeta a la capacidad de cada equipo. Algunos servicios no son compatibles en ciertos equipos.

5. PRORRATEO.

Cuando la fecha efectiva de conexión inicial del Servicio al Cliente no coincida con la fecha de inicio de su ciclo de facturación, su plan de afiliación será prorrateado y facturado en consonancia para ese primer período. El prorrateo se realizará en proporción a la cantidad de minutos que incluye el plan y al número de días que hagan falta para que finalice el ciclo.

6. ACCESO.

TIGO asignará al Cliente uno o más números de acceso al Servicio, reservándose el derecho de cambiar tales números cuando lo considere necesario para la mejor prestación del Servicio.

7. SERVICIO.

TIGO suministrará el Servicio en forma continua, regular y eficiente, dentro de las áreas geográficas de cobertura. El Cliente reconoce y acepta, sin embargo, que debido a factores técnicos y a condiciones ambientales y topográficas fuera del control de TIGO, el nivel de cobertura puede estar sujeto a fluctuaciones dentro de ciertas áreas de servicio. Igualmente, el Cliente reconoce que el Servicio podrá ser interrumpido o reducido temporalmente para realizar trabajos de mantenimiento o reparación para la mejor prestación del mismo.

8. RECLAMOS.

El Cliente tendrá un plazo máximo de hasta noventa (90) días para realizar cualquier reclamo ante TIGO por motivo de la prestación del servicio, contados a partir del momento en que se produjo el hecho objeto del reclamo.

9. INTERRUPCIONES.

TIGO no será responsable por ningún daño, pérdida o perjuicio, ya sea directo o indirecto, sufrido por el Cliente como consecuencia de interrupciones, deficiencias o fallas en la prestación del Servicio. En caso de interrupciones superiores a 72 horas continuas dentro de un ciclo de facturación, el Cliente tendrá derecho, como única y total indemnización, a un número de días de servicio, sin costo alguno, igual al número de días en que el Servicio estuvo interrumpido.

10. INSTRUCCIONES.

El Cliente autoriza a TIGO a seguir instrucciones telefónicas, por cable, fax, u otros medios electrónicos o mecánicos, impartidas por las personas autorizadas por él según el presente contrato. En el caso de instrucciones impartidas telefónicamente, TIGO se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para verificar la autenticidad de la identidad de la persona autorizada que realiza la llamada, por lo que a falta de prueba en contrario, se tendrá como válidas las instrucciones detalladas en el reporte interno de llamadas de TIGO.

El Cliente releva a TIGO de toda responsabilidad por el acatamiento de dichas instrucciones, así como por seguir instrucciones imprecisas, ambiguas, equívocas o no claras. Sin perjuicio de lo anterior, TIGO se reserva el derecho de requerir instrucciones escritas al Cliente en aquellos casos en que lo estime conveniente.

Las instrucciones para suspensiones temporales o cambio de planes de afiliación serán efectivas a partir del siguiente ciclo de facturación de cada cuenta.

11. ROBO.

En caso de robo o pérdida del radioteléfono celular, el Cliente será responsable de cualesquiera cargos que se causen por el uso no autorizado del mismo, hasta el momento en que se notifique del hecho a TIGO. El robo o pérdida del radioteléfono no será causal para la terminación anticipada del contrato en aquellos casos en que el Cliente haya adquirido el compromiso de un contrato sujeto a un término mínimo de

duración. TIGO se reserva el derecho de requerir al Cliente una copia del reporte de robo rendido ante la autoridad administrativa competente.

12. CARGOS.

EL Cliente se compromete a pagar a TIGO en dólares de los Estados Unidos o su equivalente en moneda de curso legal al cambio vigente en el día de pago, por cada cuenta, lo siguiente:

- a. cargo inicial de conexión o activación;
- b. cargo mensual por acceso al sistema;
- c. cargo mensual fijo por el plan o paquete de servicio a que se afilie el Cliente;
- d. cargo por el tiempo de uso del Servicio en exceso al plan;
- e. cargo por Mensajes de Textos (SMS);
- f. cargo por Data por KB transmitido;
- d. cargo de acceso a la red fija y por llamadas de larga distancia, ya sean nacionales o internacionales, así como los impuestos que las graven;
- e. cargo por reconexión;
- f. cargos por servicios adicionales y/o de valor agregado contratados por el Cliente; y
- g. cualesquiera otros cargos resultantes del uso del Servicio.

Los cargos anteriores se cobrarán, de acuerdo a los precios vigentes en el mes en que se facturen. Para fines de facturación del servicio, TIGO se reserva el derecho de aproximar la duración de cada llamada al minuto entero siguiente según lo dispuesto en la cláusula 47 del Contrato de Concesión No. 30-A de 1996.

TIGO podrá en cualquier momento modificar los precios y condiciones de sus servicios. TIGO dará a conocer a sus clientes, los precios y demás condiciones de los servicios que presta, con anticipación a la entrada en vigencia de los mismos.

13. PAGOS.

El Cliente se obliga a pagar por adelantado todos aquellos cargos mensuales fijos asociados al Servicio; entre los que se incluyen los cargos por acceso al sistema y por plan de afiliación, los que se reflejarán en el estado de cuenta del ciclo anterior al que vencen. El tiempo de aire consumido en exceso al plan, así como el resto de los cargos variables de que trata la cláusula anterior, serán facturados por ciclo vencido. El cargo por conexión y el correspondiente al prorrateo de minutos aparecerán en la primera factura, conjuntamente con los cargos por el tiempo de aire consumido en exceso al prorrateo y con los cargos por planes y acceso al sistema correspondiente al próximo mes.

El Cliente se compromete a realizar sus pagos, a más tardar, en la fecha indicada en la factura y en los lugares designados por TIGO para tal fin. Sin embargo, la falta de recepción de la factura no justificará la falta de pago, reservándose TIGO el derecho a cobrar intereses moratorios a la tasa máxima permitida por ley. La mora se producirá de pleno derecho sin necesidad de aviso o notificación previa, generándose desde ese momento los intereses por mora y cargo de reconexión que TIGO establezca. La factura contentiva de la deuda constituirá documentación suficiente para reclamar judicialmente el pago de lo adeudado. El Cliente se obliga a cubrir los gastos y honorarios de aquellos mandatarios de TIGO utilizados en la gestión judicial o extrajudicial de cobro de aquellas cuentas no canceladas oportunamente de manera voluntaria.

El pago podrá efectuarse igualmente mediante el débito automático a una tarjeta de crédito autorizado por el tarjetahabiente. El Cliente se compromete a mantener esta modalidad de pago por un período mínimo de 12 meses desde la fecha de inicio del Servicio en caso de haber obtenido algún descuento en la activación u otro tipo de promoción por este motivo. De no hacerlo, TIGO quedará facultada para ajustar en la facturación del Cliente el precio regular de la activación o de los artículos dados en promoción.

En caso de pagos hechos mediante cheques sin suficiente provisión de fondos o en caso de que éstos fueren rechazados o devueltos por cualquier otra causa, el Cliente se compromete a cancelar en efectivo y a requerimiento de TIGO el importe de los mismos, así como cualquier otro gasto causado. En estos casos, TIGO podrá imponer al Cliente un cargo administrativo por cheque devuelto.

14. PROMOCIONES POR PLANES Y EQUIPOS.

Cuando el Cliente adquiera un equipo por un precio ligado al plan escogido por un período determinado, el Cliente solamente podrá cambiarse de plan a un plan de mayor precio. En caso que el cliente desee cambiarse a un plan de menor precio del que inicialmente se suscribió en virtud de este contrato, deberá pagar a TIGO una suma de dinero equivalente al descuento del equipo (teléfono celular) que recibió por suscribirse al plan original, el cual se calculará así: el precio vigente del equipo (teléfono celular) en el cual se va a cambiar menos el precio vigente del equipo (teléfono celular) en el cual se afilió inicialmente.

15. SERVICIO DE LARGA DISTANCIA.

El Servicio de Telefonía Móvil Celular incluye el acceso del Cliente a los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional. En caso de que el Cliente desee la desactivación de estos servicios deberá solicitarlo por escrito a TIGO.

16. SERVICIO DE ROAMING.

El Servicio de Telefonía Móvil Celular incluye el Servicio de Roaming Automático el cual se cobra cuando el Cliente viaja fuera de Panamá y utiliza este servicio. El Cliente por este medio acepta que el Servicio de Roaming está sujeto al sistema **Mobile Party Pays (MPP)** siendo el Cliente responsable por los cargos de las llamadas y datos que **EFFECTÚE Y RECIBA** sean éstas locales, nacionales o internacionales, de los impuestos aplicables, así como los cargos de los servicios de valor agregado de Roaming que utilice. Los precios del Servicio de Roaming serán los precios vigentes al momento del uso del servicio. El Cliente que no desee contar con este servicio activo podrá solicitar su desactivación en cualquier momento.

17. ACCESO INALÁMBRICO A INTERNET.

El Cliente tiene la opción de contratar servicios adicionales tales como:

Wireless Internet/WAP o Wireless Application Protocol es el formato de navegación por internet que utiliza texto para mostrar contenido gráfico de páginas diseñadas en HTML. Entre los servicios que se incluyen están, acceso a Internet, correo electrónico, Agenda.

Wireless Data/Vía MODEM o Data Inalámbrica permite al usuario de la red de datos la conexión inalámbrica a Internet u otros dispositivos utilizando como medio de conexión un equipo celular, tarjeta PCMCIA o módem inalámbrico, compatible con la red de datos.

18. RESPONSABILIDAD. TIGO no asume responsabilidad alguna en casos de ocurrir alguno de lo siguientes eventos:

- a). De los inconvenientes, molestias o daños que pueda sufrir el Cliente directa o indirectamente por la utilización de los programas, equipos y líneas de comunicación de TIGO.
- b). Si uno, varios o todos los proveedores de equipos, líneas, servicios o información utilizados por TIGO para el cumplimiento de este contrato, suspenden ya sea en forma temporal, parcial o totalmente el suministro de tales equipos, líneas, servicios o información.
- c). Si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito TIGO se ve impedido de continuar presentado sus servicios al Cliente.
- d). De las intercepciones por terceros de la información, encriptada o no encriptada que se transmita o se maneje por las redes y otros mecanismos de comunicación.
- e). De los virus informáticos que se transmitan a través de las redes de TIGO.
- f). De la transmisión de información que viole los derechos de autor, propiedad industrial o derechos de marca.
- g). De la transmisión de información que viole el derecho a la intimidad, a la salubridad y al orden público.
- h). De la transmisión de información que viole alguna norma legal, o atente contra la moral, las buenas costumbres o el orden público.
- i). De la transmisión de información que pueda ser considerada como ofensiva o que pueda ser considerada o constituya delito de calumnia e injuria.

El Cliente reconoce y acepta que los eventos antes mencionados escapan del control de TIGO y por tanto no habrá lugar a daños y perjuicios ni de ninguna otra naturaleza en contra de TIGO si éstos tienen lugar.

El Cliente es responsable por el uso que se dé al servicio de acceso Inalámbrico a Internet (acceso vía WAP/Web) y responderá de sus propios actos, así como de los actos de las personas que hagan uso del servicio de acceso Inalámbrico a Internet (acceso vía WAP/Web) del Cliente, incluyendo empleados, dependientes, agentes, familiares o terceros en general.

El Cliente reconoce y acepta que TIGO no controla ni monitorea la información accesible al Cliente que pueda ser cursada por el Cliente a través de Internet. Queda entendido entonces que TIGO no asume ninguna responsabilidad por el acceso o el envío de tal información por Internet ni por el uso que se dé de la misma, puesto que TIGO únicamente actúa como proveedor de acceso Inalámbrico a Internet (acceso vía WAP/Web).

19.SOPORTE TÉCNICO.

TIGO prestará soporte vía telefónica a los usuarios de Wireless Internet y WAP en forma gratuita durante la vigencia de la prestación del servicio, según el horario establecido por TIGO.

20. CORREO DE VOZ.

Las llamadas contestadas por el correo de voz serán consideradas como completadas desde que se inicia el mensaje de bienvenida del Correo de Voz y las mismas tendrán cargos que dependerán del plan de servicio y de la red ya sea móvil o fija del abonado que origina la llamada. Los clientes del Servicio de Telefonía Móvil Celular no incurrir en ningún cargo por las llamadas recibidas y desviadas hacia su Correo de Voz. Resolución JD-2594 de 11 de enero de 2001 y JD-2638 de 13 de febrero de 2001.

21. AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE, HISTORIAL DE CREDITO.

El Cliente con la firma de este contrato autoriza a TIGO a verificar, recopilar, transmitir, traspasar y consultar la información relativa a su historial de crédito antes de efectuar cualquier transacción. Autorizo a TIGO a actualizar mi historial de crédito con las Agencias de información de Datos conforme al cumplimiento de las obligaciones que tenga con TIGO. En caso del cese del pago de cualesquiera obligaciones o de cualquier relación comercial que mantenga con TIGO autorizo a transmitir esta información a las Agencias de información de datos a las que TIGO estuviere afiliada. Esta misma autorización se entiende igualmente otorgada por el representante legal a nombre propio en caso de una persona jurídica.

El Cliente autoriza a TIGO a utilizar la información del Cliente para fines internos relacionados con la base de datos de la empresa.

22. SUSPENSIÓN.

TIGO podrá suspender temporalmente el Servicio cuando el Cliente se encuentre en mora en el pago de sus obligaciones, cuando las sumas adeudadas excedan el monto del depósito de garantía o cuando las sumas adeudadas excedan el límite de crédito aprobado, en cuyo caso, TIGO podrá exigir la constitución, sustitución, reposición o incremento de la garantía como condición previa para la restitución del Servicio.

Igualmente, el Cliente autoriza a TIGO a consolidar los saldos de todas las cuentas que se encuentran bajo su misma titularidad y a imputar los pagos a las cuentas con deudas más antiguas. De persistir cualquier saldo moroso, TIGO podrá suspender el Servicio a todas las cuentas.

23. TERMINACIÓN.

El presente contrato es de duración indefinida, manteniéndose vigente hasta que alguna de las partes decida darlo por terminado. No obstante, si el Cliente hubiese adquirido el compromiso de mantener el contrato vigente por un periodo mínimo de duración según se indique en el mismo, no podrá luego terminarlo anticipadamente a menos que pague a favor de TIGO la suma del subsidio que el Cliente recibió al entregársele el equipo descrito en este Contrato, subsidio éste otorgado a cambio de un compromiso de duración mínima del Contrato. Para estos efectos, se define subsidio como la diferencia en dinero que surge del precio regular del equipo con respecto al precio reducido calculado en atención a la duración del contrato.

Para dar por terminado el contrato, el Cliente notificará a TIGO su voluntad de hacerlo con una anticipación no menor de 30 días a la fecha efectiva en que desea que el Servicio le sea suspendido en forma definitiva y deberá pagar todos los saldos pendientes al momento de solicitar la terminación.

24. PRIVACIDAD DE DATOS.

El Cliente autoriza que TIGO trate sus datos personales para la prestación del servicio contratado, para el manejo con nuestras afiliadas y subsidiarias y para fines promocionales.

25. PROHIBICIÓN DE USO ILEGAL O FRAUDULENTO DEL SERVICIO.

TIGO podrá suspender el servicio en caso de uso ilegal, fraudulento o no autorizado del servicio objeto de este contrato por parte del Cliente. TIGO se reserva el derecho de suspender el servicio y terminar el contrato al cliente con respecto a todas las cuentas que se encuentren bajo su misma titularidad.

26. RENUNCIA.

El hecho de que TIGO permita una o varias veces al Cliente incumplir o cumplir en forma imperfecta o distinta a la pactada sus obligaciones, no equivaldrá a una modificación tácita de los términos y condiciones del presente contrato, ni obstará para que TIGO exija en el futuro fiel cumplimiento de las mismas.

27. JURISDICCIÓN.

El presente contrato se regirá por las leyes de la República de Panamá y las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales panameños con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción. El Cliente constituye en los términos del artículo 81 del Código Civil, domicilio especial en el indicado en el presente contrato, en donde serán válidas todas las notificaciones judiciales y/o extrajudiciales que TIGO efectúe. Asimismo, se consideran recibidas todas las facturas enviadas a dicho domicilio, el cual se mantendrá vigente en tanto no se notifique su cambio a TIGO.

Las partes aceptan el contenido de las estipulaciones del presente contrato y se obligan al fiel cumplimiento del mismo.