

# MEMORANDO

## GNEG No. 210-04-2016

**PARA:** LICDA. CAROLINA CERRATO CHINCHILLA  
OFICINA DE TRANSPARENCIA

**DE:** LIC. LUIS ALONSO CORRALES Q.  
GERENTE DE NEGOCIOS

**ASUNTO:** MEMORANDO No. OIP-034-2016

**FECHA:** 13 DE ABRIL, 2016.



Por este medio, me dirijo a usted, con el propósito de notificarle que la información requerida en el Memorando No. OIP-034-2016, elevada en estos momentos en el Portal de Transparencia, en la Sección de Servicios Prestados, relacionado a esta Gerencia de Negocios; corresponde a los siguientes formatos adjuntos.

Esperando que la información, sea de su utilidad, me suscribo de usted.

Cordialmente,



**MEMORANDO**

**PARA:** LIC. LUIS CORRALES  
GERENCIA DE NEGOCIOS

**DE:** LIC. CIRO PEÑA PACHECO  
JEFE DEPARTAMENTO CLIENTES  
RESIDENCIALES

**ASUNTO:** Actualización de Información sobre Formatos  
para Portal de Transparencia

**FECHA:** 07 Abril 2016



Por medio de la presenta se da respuesta al memorándum OIP-034-2016 en donde nos solicitan la verificación de los formatos elevados en el portal de transparencia y de existir cambios enviar la documentación con las modificaciones realizadas.

A continuación se detallan los formatos utilizados que se manejan a nivel de los servicios residenciales:

**TELEFONIA FIJA**

- 1- Contrato para la Prestación de Servicios
- 2- Carta de Compromiso
- 3- Solicitud de Servicios Especiales que se utiliza para lo siguiente:
  - a. Plan Ahorra Mas
  - b. Identificador de Llamadas
  - c. Privacidad
  - d. Cambio de Nombre
  - e. Traslado de Línea
  - f. Cambio de Numero
  - g. HONDUTEL Te Auxilia
  - h. Tu Fijo Con Movilidad
  - i. Bloque de Llamadas a celular
  - j. Bloques de Llamadas Internacionales
  - k. Bloqueo de Llamadas Nacionales
  - l. Llamada en espera
  - m. Suspensión Temporal
  - n. Recarga Mensual
  - o. Servicio PBX



### **TELEFONIA INALAMBRICA**

#### Telefonía Inalámbrica Fija (OYE)

- 1- Terminales en modalidad Post Pago
  - a. Contrato para la Prestación de Servicios
  - b. Carta de Compromiso
- 2- Terminales en modalidad Pre Pago
  - a. Contrato para la Prestación de Servicio de Telefonía Inalámbrica

#### TELEFONIA INALAMBRICA (MOVIL)

- 1- Registro de Cliente de Telefonía Móvil
- 2- Solicitud de Portación de Numero
- 3- Solicitud de Reversión de Numero

### **INTERNET RESIDENCIAL ADSL**

- 1- Solicitud del Servicio de Internet Residencial
- 2- Contrato para la prestación del servicio de ADSL
- 3- Solicitud de Cambio de Velocidad
- 4- Solicitud de Traslado de Servicio ADSL
- 5- Solicitud de Cambio de Nombre
- 6- Solicitud de Reingreso del servicio ADSL
- 7- Solicitud de Cancelación de Servicio ADSL
- 8- Formato de Tarifas de Retención.

Para cualquier tipo de información adicional ponerse en contacto a los Teléfonos 2228-2406 o 72164858.

Atentamente



## CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS

**NOSOTROS:** La Empresa **HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES**, quien en adelante y para efectos de este convenio se denominara **HONDUTEL** Y \_\_\_\_\_

Y con domicilio en \_\_\_\_\_

Y quien en adelante se llamara **EL CLIENTE**, hemos convenido en celebrar como al efecto lo hacemos, el presente convenio es regular la prestación de servicio de telecomunicaciones, que se regirán bajo las cláusulas y condiciones siguientes:

**PRIMERA:** El objeto de este Convenio es regular la prestación de los servicios de Telecomunicaciones que sean acordados entre **HONDUTEL Y EL CLIENTE**.

**SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** A) **HONDUTEL** proporcionara el o los servicios solicitados por **EL CLIENTE** siempre y cuando existan disponibilidades técnicas. B) **EL CLIENTE** acepta la devolución de los valores enterados en concepción de derechos de instalación y depósitos en garantía, cuando por razones técnicas **HONDUTEL** le comunique la imposibilidad de prestar servicio C) **EL CLIENTE:** se obliga a cumplir con las disposiciones emanadas de La Ley y Reglamentos de **HONDUTEL:** Así como las presentes cláusulas contractuales.

**TERCERA: PROHIBICIONES:** Se prohíbe **AL CLIENTE** transferir o hacer cualquier otra transacción comercial sobre los servicios prestados sin autorización previa de **HONDUTEL**. **CUARTA. VIGENCIA DE CONVENIO:** El presente convenio es por tiempo indefinido y el mismo entrara en vigencia a partir de la fecha de instalación del servicio. **QUINTA: CAUSAS DE RESOLUCION DE ESTE CONVENIO:** A) El incumplimiento de las cláusulas aquí estipuladas por cualquiera de las partes. B) A petición de **EL CLIENTE** siempre que haya cumplido con todas las obligaciones contraídas con **HONDUTEL**. **SEXTA:** Ambas partes acuerdan que para efectos extrajudiciales a que diera lugar este Convenio se someterá al domicilio en la ciudad de TEGUCIGALPA, M. D. C., y todo lo no previsto en este convenio se resolverá de conformidad a La Ley Orgánica y Reglamento de **HONDUTEL**, y además leyes vigentes en el país.

El presente convenio se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

**POR HONDUTEL:** \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL EMPLEADO

FIRMA

**EL CLIENTE:** \_\_\_\_\_

NOMBRE

FIRMA

NUMERO ASIGNADO: \_\_\_\_\_

Para Instalación llamar al 800-22255000



# CARTA COMPROMISO

El suscrito cliente \_\_\_\_\_  
 Del teléfono \_\_\_\_\_ suscribe la presente carta de compromiso, en la que se compromete a utilizar la(s) líneas(s) telefónica(s) únicamente para los servicios que se establece en el contrato de servicios respectivo. En caso de contravenir lo acordado en el Convenio de Servicio, reconoce que se expone a las sanciones que establece La Ley Marco del sector de Telecomunicaciones y además reglamentos vigentes sobre la materia, las que podrán ser impuestas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), en su condición de Organismo Regulador, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder a la EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL), en su condición de operador de los Servicios de Telecomunicaciones.

Pago de los Derechos de Instalación en Cuotas: Si  No

Beneficiario _____	Central _____
Identidad _____	Arm _____
Profesión _____	C.T. _____
Estado Civil _____	P.S. _____
Teléfonos de Contacto _____	

Dirección del trabajo: \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ Correo \_\_\_\_\_

Firmado para Constancia en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente \_\_\_\_\_

Identidad \_\_\_\_\_



# CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS

**NOSOTROS:** La Empresa **HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES**, quien en adelante y para efectos de este convenio se denominara **HONDUTEL** Y \_\_\_\_\_

Y con domicilio en \_\_\_\_\_

Y quien en adelante se llamara **EL CLIENTE**, hemos convenido en celebrar como al efecto lo hacemos, el presente convenio es regular la prestación de servicio de telecomunicaciones, que se regirán bajo las cláusulas y condiciones siguientes:

**PRIMERA:** El objeto de este Convenio es regular la prestación de los servicios de Telecomunicaciones que sean acordados entre **HONDUTEL Y EL CLIENTE**.

**SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** **A) HONDUTEL** proporcionara el o los servicios solicitados por **EL CLIENTE** siempre y cuando existan disponibilidades técnicas. **B) EL CLIENTE** acepta la devolución de los valores enterados en concepción de derechos de instalación y depósitos en garantía, cuando por razones técnicas **HONDUTEL** le comunique la imposibilidad de prestar servicio **C) EL CLIENTE:** se obliga a cumplir con las disposiciones emanadas de La Ley y Reglamentos de **HONDUTEL:** Así como las presentes cláusulas contractuales.

**TERCERA: PROHIBICIONES:** Se prohíbe **AL CLIENTE** transferir o hacer cualquier otra transacción comercial sobre los servicios prestados sin autorización previa de **HONDUTEL**. **CUARTA. VIGENCIA DE CONVENIO:** El presente convenio es por tiempo indefinido y el mismo entrara en vigencia a partir de la fecha de instalación del servicio.

**QUINTA: CAUSAS DE RESOLUCION DE ESTE CONVENIO:** **A)** El incumplimiento de las cláusulas aquí estipuladas por cualquiera de las partes. **B)** A petición de **EL CLIENTE** siempre que haya cumplido con todas las obligaciones contraídas con **HONDUTEL**. **SEXTA:** Ambas partes acuerdan que para efectos extrajudiciales a que diera lugar este Convenio se someterá al domicilio en la ciudad de TEGUCIGALPA, M. D. C., y todo lo no previsto en este convenio se resolverá de conformidad a La Ley Orgánica y Reglamento de **HONDUTEL**, y además leyes vigentes en el país.

El presente convenio se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

**POR HONDUTEL:** \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL EMPLEADO FIRMA

**EL CLIENTE:** \_\_\_\_\_  
NOMBRE FIRMA

NUMERO ASIGNADO: \_\_\_\_\_

**Para Instalación llamar al 800-22255000**

# **TELEFONIA FIJA**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Identidad número: \_\_\_\_\_ Número de teléfono: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

El suscrito Jefe del Departamento de Venta de Servicios de la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones HONDUTEL, hace constar que el cliente autoriza mediante su firma la afiliación o contratación de los siguientes servicios:

**I. PLAN AHORRA MAS**

DETALLE	ACEPTADO	
a) Lps.150.00 cobro fijo mensual	SI	
b) Lps.10.00 Bloqueo a Celular	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
c) Lps.10.00 Bloqueo a llamadas nacionales	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
d) Lps.10.00 Bloqueo a llamadas Internacionales	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
e) *L.0.00 Identificador de llamada	Cortesía	
f) L.0.00 Privacidad	Cortesía	

\*Según disponibilidad

PRECIOS NO INCLUYEN ISV

**OTROS SERVICIOS**

DETALLE	SOLICITA:	DETALLE	SOLICITA:
a) L.16.00 identificador de llamadas		i) L.10.00 Bloqueo de llamada a celular	Ingreso: <input type="checkbox"/> Retiro: <input type="checkbox"/>
b) L.15.00 Privacidad		j) L.10.00 Bloqueo de llamadas Internacionales	Ingreso: <input type="checkbox"/> Retiro: <input type="checkbox"/>
*c) L.200.00 Cambio de nombre		k) L.10.00 Bloqueo de llamadas nacionales	Ingreso: <input type="checkbox"/> Retiro: <input type="checkbox"/>
*d) L.100.00 Traslado de línea	_____ Número Actual	l) Llamada en espera (gratis)	Ingreso: <input type="checkbox"/> Retiro: <input type="checkbox"/>
*e) L.25.00 Cambio de numero	_____ Número Actual	m) Suspensión temporal	Ingreso: <input type="checkbox"/> Retiro: <input type="checkbox"/>
f) L.57.14 Hondutel te auxilia		n) Recarga mensual	Ingreso: <input type="checkbox"/> Retiro: <input type="checkbox"/>
g) Tu fijo con movilidad	Numero de Origen: _____	*ñ) Servicio PBX	
	Numero destino: _____	o) Otros:	Especifique:

\*Servicios que requieren del uso de formulario adicional, específico para el servicio

PRECIOS NO INCLUYEN ISV

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA RESPONSABLE (Cliente)

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y NOMBRE DEL VENDEDOR

**POLÍTICAS Y RESTRICCIONES DE LOS SERVICIOS****PLAN AHORRA MÁS**

- El plan será exclusivo para clientes residenciales (RS)
- Instalación clientes nuevos: No aplica hasta que haya pagado 3 meses de servicio.
- Para optar al plan "Habla Más" el cliente debe estar al día con su pago.
- Para mantener los beneficios del plan, el cliente no debe caer en mora de 90 días, ya que se retirará el plan automáticamente.
- Las contrataciones del plan que se realizan entre las fechas del 16 al 30 de cada mes, serán ingresadas el día 01 del siguiente mes. A partir de ese momento el cliente comienza a gozar de los beneficios del Plan Ahorra Más.
- El trámite de solicitud y retiro del plan debe ser realizado por el titular de la línea, o en su defecto por un particular con una carta poder, en cualquier centro de atención a nivel nacional o a través de la fuerza de ventas.
- Descuento de la tercera edad: En caso de fallecimiento del titular o cesación de la línea, y si el beneficiario o una tercera persona, No es de la tercera edad, deberá realizar el cambio de nombre y pagar lo correspondiente.
- Los servicios de Identificador y privacidad se proporcionaran dependiendo de la disponibilidad que exista en las centrales donde se solicite.
- El plan no tiene vencimiento
- El plan se comercializará a nivel nacional
- La oferta del plan tendrá vigencia hasta que Hondutel lo estime conveniente.

**OTROS SERVICIOS****Identificador de llamadas**

- El primer mes se realizará un cobro por activación del servicio de L.32.00 más ISV, el cual será cargado a la factura telefónica; en los meses posteriores se realizará el cobro regular de L.16.00 más ISV.
- Para gozar del servicio el dispositivo telefónico o caja de Identificador de llamadas deberá de contar con especificaciones bajo el protocolo FSK o DTMF; que son compatibles con las centrales telefónicas de Hondutel.
- Podrá realizar la activación y cancelación del servicio únicamente el titular de la línea o apoderado legal.
- El servicio se ofrece de acuerdo a la capacidad instalada y disponibilidad en la central telefónica.
- Este servicio puede ser activado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.
- Para mayor información del servicio llamar al 192 o visite algún centro de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

**Privacidad**

- La activación del servicio es inmediata al momento de solicitarlo.
- La funcionalidad del servicio es evitar que su número telefónico sea público en el directorio telefónico del 192 de Hondutel.
- Si usted cuenta con el servicio y realiza una llamada desde un dispositivo o terminal telefónica que disponga de Identificador de llamadas, su número podrá ser visualizado.
- Podrá realizar la activación y cancelación del servicio únicamente el titular de la línea o apoderado legal.
- Este servicio puede ser activado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.
- Para mayor información del servicio llamar al 192 desde un teléfono fijo o móvil de Hondutel o desde el móvil de otro operador al (504) 2222-2222 o visite algún centro de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

**Cambio de nombre**

- El cobro del servicio será cargado en la siguiente factura telefónica, después de realizado el cambio según corresponda.
- El nuevo titular de la línea firma a su nombre el nuevo contrato de servicio de telefonía fija y la carta compromiso que lo vuelve responsable de los saldos que genera el uso del servicio.
- La solicitud del cambio podrá ser realizada únicamente por el titular de la línea o apoderado legal.
- Hondutel extenderá al cliente una constancia del cambio efectuado.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.
- Para mayor información del servicio llamar al 192 desde un teléfono fijo o móvil de Hondutel o desde el móvil de otro operador al (504) 2222-2222 o visite algún centro de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

**Solicitud de traslado de líneas**

- El cobro del servicio será cargado en la siguiente factura telefónica, después de realizado el traslado.
- Para mantener su mismo número telefónico se considerará que el traslado se da dentro de la misma central y de la disponibilidad que exista en la misma, caso contrario se le asignará un nuevo número telefónico según la central que corresponde.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.
- El trámite de traslado podrá ser realizado únicamente por el titular de la línea o apoderado legal.
- Mientras se ejecuta el traslado de líneas el cliente está en la obligación de seguir pagando el derecho de líneas.
- Hondutel extenderá al cliente una constancia del cambio efectuado.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.
- La atención para consultas de este servicio se pueden realizar al 2228-4515, 2228-1621

**Cambio de número**

- El cobro del servicio será cargado en la siguiente factura telefónica, después de realizado el cambio.
- La solicitud del cambio podrá ser realizada únicamente por el titular de la línea o apoderado legal.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.
- Hondutel extenderá al cliente una constancia del cambio efectuado.

**Hondutel le auxilia**

- El cobro del servicio se presentará en mensualmente en su factura telefónica fija.
- Podrá realizar la solicitud y cancelación del servicio el titular de la línea o apoderado legal al (504) 2225-5811.
- Para mayor información del servicio visitar la página <http://www.hondutel.hn/portal/El%20HondutelleAuxilio.html>

**Tu fijo con movilidad**

- La activación del servicio es totalmente gratis
- Se cobrará la llamada transferida al destino solicitado a la tarifa que está vigente según el servicio de telefonía fija contratado.
- La transferencia de llamadas es cargada a la factura telefónica de la línea que active el servicio.
- Podrá realizar la solicitud y cancelación del servicio el titular de la línea o apoderado legal.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional o llamando al 192 desde un teléfono fijo o móvil de Hondutel o desde el móvil de otro operador al (504) 2222-2222 o visite algún centro de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

**Bloqueo de llamadas a Celular**

- El primer mes se realizará un cobro por activación del servicio de L.20.00 más ISV, el cual será cargado a la factura telefónica; en los meses posteriores se realizará el cobro regular de L.10.00 más ISV.
- El bloqueo no aplica para la telefonía inalámbrica de Hondutel.
- Si desactiva el servicio antes de la fecha de corte será cargado a su factura telefónica el cobro fijo del servicio más el tráfico correspondiente cursado hasta ese destino.
- Podrá realizar la solicitud y cancelación del servicio el titular de la línea o apoderado legal.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

**Bloqueo de llamadas Nacionales e Internacionales**

- El primer mes se realizará un cobro por activación del servicio de L.40.00 más ISV, el cual será cargado a la factura telefónica; en los meses posteriores se realizará el cobro regular de L.10.00 más ISV.
- Si desactiva el servicio antes de la fecha de corte será cargado a su factura telefónica el cobro fijo del servicio más el tráfico correspondiente cursado hasta ese destino.
- Podrá realizar la solicitud y cancelación del servicio el titular de la línea o apoderado legal.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

**Suspensión temporal**

- Al solicitar la suspensión temporal del servicio el cliente se compromete a seguir pagando el derecho de líneas.
- La suspensión temporal se programa por seis meses y de forma automática el sistema lo desprograma al finalizar este periodo
- La solicitud del cambio podrá ser realizada únicamente por el titular de la línea o apoderado legal.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.
- La atención para consultas de este servicio se pueden realizar al 2228-2057, 2228-6715, 2228-6086.

**Recarga Mensual**

- Aplica solamente para telefonía fija inalámbrica de Hondutel.
- Se carga mensualmente a la factura de telefonía fija.
- Aplica para recargas de L.50.00 en adelante.
- La primera recarga se hace efectiva al momento de la activación del servicio y posteriormente al corte de la factura telefónica.
- Podrá realizar la solicitud y cancelación del servicio el titular de la línea o apoderado legal.
- Este servicio puede ser solicitado en las oficinas de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

Para mayor información de todos los servicios de Hondutel, contáctenos, marcando al 192 desde un teléfono fijo o móvil de Hondutel o desde el móvil de otro operador al (504) 2222-2222 o visite algún centro de atención al cliente de Hondutel a nivel nacional.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

FIRMA RESPONSABLE (Cliente)

FIRMA Y NOMBRE DEL VENDEDOR

# **TELEFONIA INALAMBRICA**



## **CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS**

**NOSOTROS:** La Empresa **HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES**, quien en adelante y para efectos de este convenio se denominara **HONDUTEL Y** \_\_\_\_\_

Y con domicilio en \_\_\_\_\_

Y quien en adelante se llamara **EL CLIENTE**, hemos convenido en celebrar como al efecto lo hacemos, el presente convenio es regular la prestación de servicio de telecomunicaciones, que se registrarán bajo las cláusulas y condiciones siguientes:

**PRIMERA:** El objeto de este Convenio es regular la prestación de los servicios de Telecomunicaciones que sean acordados entre **HONDUTEL Y EL CLIENTE**.

**SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** **A) HONDUTEL** proporcionara el o los servicios solicitados por **EL CLIENTE** siempre y cuando existan disponibilidades técnicas. **B) EL CLIENTE** acepta la devolución de los valores enterados en concepción de derechos de instalación y depósitos en garantía, cuando por razones técnicas **HONDUTEL** le comunique la imposibilidad de prestar servicio **C) EL CLIENTE:** se obliga a cumplir con las disposiciones emanadas de La Ley y Reglamentos de **HONDUTEL:** Así como las presentes cláusulas contractuales.

**TERCERA: PROHIBICIONES:** Se prohíbe **AL CLIENTE** transferir o hacer cualquier otra transacción comercial sobre los servicios prestados sin autorización previa de **HONDUTEL**.

**CUARTA. VIGENCIA DE CONVENIO:** El presente convenio es por tiempo indefinido y el mismo entrara en vigencia a partir de la fecha de instalación del servicio.

**QUINTA: CAUSAS DE RESOLUCION DE ESTE CONVENIO:** **A)** El incumplimiento de las cláusulas aquí estipuladas por cualquiera de las partes. **B)** A petición de **EL CLIENTE** siempre que haya cumplido con todas las obligaciones contraídas con **HONDUTEL**.

**SEXTA:** Ambas partes acuerdan que para efectos extrajudiciales a que diera lugar este Convenio se someterá al domicilio en la ciudad de TEGUCIGALPA, M. D. C., y todo lo no previsto en este convenio se resolverá de conformidad a La Ley Orgánica y Reglamento de **HONDUTEL**, y además leyes vigentes en el país.

El presente convenio se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ Del año \_\_\_\_\_.

El presente convenio se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ Del año \_\_\_\_\_.

El presente convenio se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ Del año \_\_\_\_\_.

POR HONDUTEL: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL EMPLEADO FIRMA

EL CLIENTE: \_\_\_\_\_  
NOMBRE FIRMA

NUMERO ASIGNADO: \_\_\_\_\_

IMEI \_\_\_\_\_



## CARTA DE COMPROMISO

El suscrito cliente \_\_\_\_\_  
Del Teléfono \_\_\_\_\_ suscribe la presente carta de  
compromiso, en la que se compromete a utilizar la(s) línea(s) telefónica(s) únicamente  
para los servicios que se establece en el contrato de servicios respectivo. En caso de  
contravenir lo acordado en el Convenio de Servicio, reconoce que se expone a las  
sanciones que establece La Ley Marco de el sector de Telecomunicaciones y además  
reglamentos vigentes sobre la materia, las que podrán ser impuestas por la Comisión  
Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en su condición de Organismo Regulador,  
sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder a la EMPRESA  
HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL), en su condición de operador  
de los Servicios de Telecomunicaciones.

Beneficiario \_\_\_\_\_

CENTRAL: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

ARM: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

CT: \_\_\_\_\_

Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_

PS: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Firmado para Constancia en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los  
\_\_\_\_\_ Días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

IDENTIDAD: \_\_\_\_\_



Ley Marco del sector de las Telecomunicaciones y en las demás normativa vigente en el uso del Servicio de Telefonía Fija Inalámbrica. **CLAUSULA CUARTA VIGENCIA:** El presente contrato tendrá vigencia por tiempo indefinido contado a partir de la fecha de su firma. **CLAUSULA QUINTA ACEPTACION:** HONDUTEL Y EL CLIENTE manifiestan estar de acuerdo con toda y cada una de las cláusulas del presente contrato y aceptan su contenido, firmado para constancia en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año Dos mil \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

HONDUTEL

\_\_\_\_\_

CLIENTE

NUMERO TELEFONICO ASIGNADO \_\_\_\_\_

IMEI: \_\_\_\_\_

No. DE CONTACTO: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_



Ley Marco del sector de las Telecomunicaciones y en las demás normativa vigente en el uso del Servicio de Telefonía Fija Inalámbrica. **CLAUSULA CUARTA VIGENCIA:** El presente contrato tendrá vigencia por tiempo indefinido contado a partir de la fecha de su firma. **CLAUSULA QUINTA ACEPTACION:** HONDUTEL Y EL CLIENTE manifiestan estar de acuerdo con toda y cada una de las cláusulas del presente contrato y aceptan su contenido, firmado para constancia en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año Dos mil \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

HONDUTEL

\_\_\_\_\_

CLIENTE

NUMERO TELEFONICO ASIGNADO \_\_\_\_\_

IMEI: \_\_\_\_\_

No. DE CONTACTO: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_



## Solicitud de Portación de Número

### Datos Personales del Solicitante

Nombre Completo / Razón Social		Tipo de Persona	
		<input type="radio"/> Natural <input type="radio"/> Jurídica	
Número de Identificación	Tipo Documento Identidad		
	<input type="radio"/> Identidad <input type="radio"/> RTN <input type="radio"/> Pasaporte <input type="radio"/> Residencia		
Dirección Completa			

### Información de Portación

Fecha de Solicitud	Plan a Suscribir con Número Portado		
	<input type="radio"/> Prepago <input type="radio"/> Pospago <input type="radio"/> Hibrido <input type="radio"/> Corporativo Empresarial <input type="radio"/> Corporativo Especial		
Código CIP	Documentos Adjuntos a esta Solicitud		
	<input type="radio"/> Identidad <input type="radio"/> RTN <input type="radio"/> Pasaporte <input type="radio"/> Residencia <input type="radio"/> Letra de Cambio <input type="radio"/> Garantía Bancaria		
Teléfono Contacto	Operador Telefónico Donante	Plan Actual en Red Donante	
	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Claro	<input type="radio"/> Prepago <input type="radio"/> Pospago <input type="radio"/> Control <input type="radio"/> Corporativo	

### Números a Portar

Número Telefónico (El primer número es el que recibirá el PIN)							
1.		2.		3.		4.	
5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.	
13.		14.		15.		16.	

### Términos y Condiciones

1. Reconozco que la Portabilidad Numérica solicitada se limita a la portación del número asignado a otro operador de servicio de telefonía móvil, reconozco que todos los servicios se registrarán y estarán sujetos de acuerdo a las condiciones comerciales pactadas con el Operador Receptor.
2. Reconozco que el portar mi/s número/s, no me exime del cumplimiento de las obligaciones contractuales que haya contraído con el Prestador Donante. En consecuencia, y sin perjuicio de la Portabilidad Numérica, me obligo a pagar todos los saldos adeudados del/los servicio/s a portar (con más sus intereses punitivos en caso de corresponder), así como a devolver los equipos de telecomunicaciones que sean propiedad del Prestador Donante y pagar las penalizaciones por terminaciones anticipadas que, en su caso, hubiere convenido con el Operador Donante.
3. Reconozco que la Portabilidad de el (los) número(s) solicitado(s) está sujeta al cumplimiento de todos los requisitos establecidos por el Reglamento de Portabilidad Numérica y los procesos administrativos, sus modificaciones y su normativa complementaria, la cual declaro conocer. Reconozco también que la presente solicitud está sujeta a los controles que realice el Administrador de la Base de Datos Centralizada (ABDC) y el Operador Donante y su posterior aprobación.
4. Reconozco la posible suspensión, interrupción y/o limitación en la prestación del servicio durante la ventana de mantenimiento en la que se debe realizar la portación de mi número desde el operador donante al operador receptor y por consiguiente libero al Operador Donante, Operador Receptor y Administrador de la Base de Datos Centralizada (ABDC) de cualquier responsabilidad que derive de esta suspensión, interrupción y/o limitación en la prestación del servicio.
5. Consiento la utilización de mis datos personales incluidos en la presente Solicitud de Portabilidad Numérica por el operador donante y operador receptor quienes utilizarán dicha información en forma confidencial, conforme a la ley, y sólo para los fines de la Portabilidad Numérica y operaciones de telefonía móvil.
6. Autorizo al Operador Receptor a mantenerme informado del estado del trámite de la presente Solicitud de Portabilidad por cualquier medio que tenga disponible, de acuerdo con los datos que en este mismo acto se proporcionan.
7. He tomado conocimiento de las condiciones del servicio de CELTEL S.A. así como la cobertura, oferta comercial, promociones y plazos de activación del nuevo plan de servicio vinculado a el (los) Número(s) Portado(s).
8. Reconozco que la Reversión de el número solicitado está sujeta a la revisión por parte del Administrador de la Base de Datos Centralizada (ABDC) y el Operador Receptor y su posterior aprobación.
9. Manifiesto que los datos asentados en la presente Solicitud y, en su caso, los documentos que la acompañan son completos, actuales, verdaderos y que la presente tiene carácter de declaración jurada.

### Para Uso Interno

Numero de Solicitud Interna

### Firmas

Firma del Solicitante / Representante Legal	Huella



**INTERNET  
RESIDENCIAL ADSL**



**Gerencia de Negocios**  
*Solicitud del Servicio de Internet Residencial*

**Datos del Solicitante**

Nombre: \_\_\_\_\_

Identidad No: \_\_\_\_\_ R.T.N. \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

No. Teléfono Asociado: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo \_\_\_\_\_ Tel Ofic. \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Propietario la línea Telefónica ( ) Si ( ) No Numero Fijo: \_\_\_\_\_

Nombre del Propietario \_\_\_\_\_

**Equipo de Instalación**

Propiedad de Hondutel ( )

Propiedad del Cliente ( )

**Categoría:** ( ) Comercial ( ) Particular ( ) Gobierno ( ) Otros

**Velocidad Requerida:**

Velocidad	Precio ISV Inc.
256 Kbps	US\$ 13.00
512 Kbps	US\$ 20.00
1024 Kbps	US\$ 28.00
*2048 Kbps	US\$ 38.00
*3072 Kbps	US\$ 46.00
*4096 Kbps	US\$ 51.00

**Importante:**

**Si el presente contrato es firmado por 18 meses los gastos de Instalación se omiten, caso contrario se pagara la cantidad de US\$ 30.00 o su equivalente en Lempiras.**

**\*Estas Velocidades Aplican Restricciones Basadas en Dictamen Técnico**

( ) 18 Meses

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma del Solicitante**



## CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADSL

La Empresa de Telecomunicaciones (HONDUTEL), es una entidad descentralizada del Estado, creada mediante Decreto Ley 341 de fecha 17 de mayo de 1976, para la prestación de servicio de Telecomunicaciones, quien en adelante y para los efectos del presente Contrato se denominara **HONDUTEL Y**

quien en lo sucesivo se denominara **EL CLIENTE** y en conjunto las partes, hemos convenido en celebrar el presente contrato para la prestación del servicio ADSL, mismo que se registrará acorde con las condiciones siguientes: **CLAUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.-** El objeto del presente Contrato es brindarle al CLIENTE el servicio de ADSL.- **CLAUSULA SEGUNDA: CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.-** Para ofrecer el servicio ADSL, se utilizara la línea telefónica del CLIENTE; de no ser el propietario, se requerirá una autorización de parte del propietario mediante la cual autorice la instalación del servicio y que asuma la responsabilidad de pagos no ejecutados por el solicitante, además, se requiere un MODEM ADSL, mismo que podrá ser proporcionado por HONDUTEL o por el CLIENTE.- Si el MODEM ADSL es proporcionado por HONDUTEL será en calidad de comodato; si este se dañare por maltrato, mal uso o pérdida, el CLIENTE deberá cancelar el costo del MODEN ADSL; HONDUTEL se compromete a proporcionar el servicio de Telecomunicaciones objeto del presente contrato.- **CLAUSULA TERCERA: CARGOS POR DERECHO DE INSTALACION.-** Si el periodo de tiempo contratado es de 18 meses o más, se omite el pago de instalación; caso contrario el CLIENTE pagara por única vez la cantidad de \$ 30.00 que se verán reflejados en la primera factura más el derecho mensual correspondiente a la velocidad entregada por el servicio de ADSL; al momento de cancelar el CLIENTE el servicio y de no haber cumplido el periodo de 18 meses de contrato, el cliente deberá realizar los pagos de \$ 30.00 correspondientes a Gastos de instalación y los meses pendientes y el prorrateo de días si estos aplican.- **CLAUSULA CUARTA: FORMAS DE PAGO.-** EL CLIENTE le pagara a HONDUTEL las tarifas establecidas en las cláusulas SEGUNDA y TERCERA del presente contrato, dentro de los siguientes 30 días calendario posteriores a la emisión de la factura; dicho monto se cargara al número telefónico; el retraso de un mes en mora, facultara a HONDUTEL a la cancelación del servicio, por lo que el CLIENTE se compromete a la cancelación de la suma adeudada, costos de reconexión y recargos acorde con lo establecido en el Reglamento de Cobranzas de HONDUTEL.- La contravención de esta cláusula, faculta a HONDUTEL a la resolución del presente contrato sin ninguna responsabilidad.- **CLAUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-** a) Proporcionar el par telefónico y el MODEM ADSL, en caso de tenerlo; b) Pagar las tarifas de acuerdo con lo establecido en las cláusulas SEGUNDA y TERCERA de este contrato, además, deberá pagar el respectivo 15% de impuesto sobre ventas; c) Aceptar las modificaciones en las tarifas del servicio de ADSL siempre que sean aprobadas por HONDUTEL; d) Garantizar el pago del servicio solicitado con la firma de un aval solidario que acredite tener línea telefónica con HONDUTEL, además, el cliente deberá acreditar que el inmueble, empresa o negocio para el cual solicita el servicio es de su propiedad o en su caso la autorización de sus propietarios.- **CLAUSULA SEXTA: PROHIBICIONES;** a) El Cliente no podrá realizar ninguna transacción comercial sobre el servicio prestado sin autorización previa de HONDUTEL; b) El Cliente no incurrirá en prácticas ilegales en la prestación de servicios de telecomunicaciones tales como: Bay Pass, Call Back, Blue Box, Hubbing, Refilling, Fraude Telefónico (Tráfico Gris) y cualquier otra practica ilicita; así mismo, El CLIENTE reconoce la exclusividad que la Ley Marco de Telecomunicaciones le confiere a HONDUTEL para explotar los servicios portadores de Telecomunicaciones.- **CLAUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DE HONDUTEL.-** a) Proporcionarle al cliente el servicio objeto del presente Contrato, siempre y cuando existan disponibilidades técnicas; y en caso de que El Cliente solicite trasladar el servicio y no exista dicha disponibilidad HONDUTEL no asume ningún tipo de responsabilidad, y el cliente, de no haber cumplido los 18 meses de contrato, deberá pagar US\$ 30.00 por Gastos de Instalación y los días pendientes. - **CLAUSULA OCTAVA: CAUSAS DE RENOVACION.-** Si finaliza el plazo de vigencia del contrato y El CLIENTE no realiza ninguna gestión para cancelar el servicio, este se renovara automáticamente por el mismo periodo.- **CLAUSULA NOVENA: CAUSAS DE RESOLUCION.-** Son causas de resolución del presente Contrato: a) El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas estipuladas en el mismo, b) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobada, acorde con lo establecido en el Art. 15 del Reglamento del Impuesto del Activo Neto; c) Por mutuo acuerdo de las partes; d) Por el uso inadecuado del Servicio de Telecomunicaciones prestado acorde con la Clausula SEXTA.- **CLAUSULA DECIMA: JURISDICCION LEGAL.-** En caso de controversia, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los juzgados y Tribunales competentes del Departamento de Francisco Morazán.- **CLAUSULA UNDECIMA: LEGISLACION APLICABLE.-** Todo lo no previsto en este Contrato se resolverá de conformidad con la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones contenida en el decreto 189-95 de fecha 31 de Octubre de 1995, su reglamento, Ley Orgánica de HONDUTEL, normativa de HONDUTEL y demás leyes vigentes del país.- **CLAUSULA DUODECIMA: PRIMERA ACEPTACION.-** Tanto HONDUTEL como El Cliente, aceptan lo estipulado en el Acuerdo IAIP-037-2013 publicado en La Gaceta el 23 de agosto del 2013 y manifiestan estar de acuerdo con todas y cada una de las cláusulas del presente Contrato y las aceptan en su totalidad, firmado por duplicado en la Ciudad de Tegucigalpa M.D.C., Departamento de Francisco Morazán, a los días \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 20 \_\_\_\_\_

POR HONDUTEL

Firma Cliente

Nombre \_\_\_\_\_

Identidad No. \_\_\_\_\_

No. Telefónico \_\_\_\_\_



## SOLICITUD DE CAMBIO DE VELOCIDAD

*Depto. de Clientes Residenciales*

Por este medio, yo \_\_\_\_\_  
con numero de identidad \_\_\_\_\_ y numero de teléfono \_\_\_\_\_  
solicito cambio de velocidad del servicio de Internet ADSL que ofrece la Empresa de Telecomunicaciones  
HONDUTEL. Mi velocidad actual es de \_\_\_\_\_ kbps con un valor de US\$ \_\_\_\_\_ y autorizo a  
que sea cambiada a \_\_\_\_\_ kbps con un valor de US\$ \_\_\_\_\_.

Se firma la presente solicitud en conformidad con lo descrito en la Ciudad de \_\_\_\_\_  
a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 201\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Por Hondutel

\_\_\_\_\_  
Solicitante

**Nota:** Los cambios de velocidad se efectuaran los primeros días de cada mes.  
Adjuntar copia de Identidad

**Importante:** La nueva tarifa queda amparada bajo resolución punto de acta No. 8 de la Sesión Ordinaria  
No. 627-2015 celebrada el 17 de septiembre del 2015

No. de Contacto \_\_\_\_\_



## SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE

*Depto. de Clientes Residenciales*

Por este medio, Yo \_\_\_\_\_  
con numero de Identidad \_\_\_\_\_ solicito el cambio del nombre del servicio  
de Internet ADSL que se encuentra en el numero telefónico \_\_\_\_\_ y que pase a nombre de  
\_\_\_\_\_ con Identidad No. \_\_\_\_\_  
por motivo de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Se firma la presente solicitud en conformidad con lo descrito en la Ciudad de \_\_\_\_\_  
a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 201 \_\_\_\_\_

Es de mi conocimiento que este servicio generará un cargo de **Lps 200.00** que se hará efectivo en la factura correspondiente.

\_\_\_\_\_  
Propietario  
Internet ADSL

\_\_\_\_\_  
Solicitante

\_\_\_\_\_  
Por Hondutel

**Adjuntar ambas identidades (Propietario y Solicitante)**



**SOLICITUD DE REINGRESO DEL SERVICIO DE ADSL**  
*Depto. de Clientes Residenciales*

Por este medio, \_\_\_\_\_ con Número de Identidad  
 \_\_\_\_\_ solicito reingreso del servicio de ADSL que  
 proporciona la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones HONDUTEL con número asociado  
 \_\_\_\_\_ a nombre de \_\_\_\_\_ con velocidad  
 de \_\_\_\_\_ KBPS a un valor de US\$ \_\_\_\_\_. Servicio al cual se le realizo  
**“SUPRESION POR MORA”** correspondiente a los meses de \_\_\_\_\_ al mes de  
 \_\_\_\_\_ por un valor de Lps. \_\_\_\_\_ Pago Total ( )

Tarifa Anterior

Velocidad	Precio ISV Inc.
256 Kbps	US\$ 19.50
512 Kbps	US\$ 27.73
1024 Kbps	US\$ 40.04
*2048 Kbps	US\$ 52.37

Tarifa Nueva

Velocidad	Precio ISV Inc.
256 Kbps	US\$ 13.00
512 Kbps	US\$ 20.00
1024 Kbps	US\$ 28.00
*2048 Kbps	US\$ 38.00
*3072 Kbps	US\$ 46.00
*4096 Kbps	US\$ 51.00

Fecha de Ingreso \_\_\_\_\_

Fecha de Exclusión \_\_\_\_\_

Fecha de Inclusión \_\_\_\_\_

Teléfono Contacto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Por Hondutel*

\_\_\_\_\_  
*Solicitante*

*La Solicitud de Reingreso del Servicio de ADSL da continuidad al Contrato Inicial Bajo las mismas Condiciones que el cliente solicito, siempre y cuando no pase de los 30 días establecidos por Hondutel*

**Importante:** La Tarifa Nueva queda amparada bajo resolución punto de acta No. 8 de la Sesión Ordinaria No. 627-2015 celebrada el 17 de septiembre del 2015



## CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ADSL

La Empresa de Telecomunicaciones (HONDUTEL), es una entidad descentralizada del Estado, creada mediante Decreto Ley 341 de fecha 17 de mayo de 1976, para la prestación de servicio de Telecomunicaciones, quien en adelante y para los efectos del presente Contrato se denominara **HONDUTEL Y**

quien en lo sucesivo se denominara **EL CLIENTE** y en conjunto las partes, hemos convenido en celebrar el presente contrato para la prestación del servicio ADSL, mismo que se regirá acorde con las condiciones siguientes: **CLAUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.-** El objeto del presente Contrato es brindarle al CLIENTE el servicio de ADSL.- **CLAUSULA SEGUNDA: CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.-** Para ofrecer el servicio ADSL, se utilizara la línea telefónica del CLIENTE; de no ser el propietario, se requerirá una autorización de parte del propietario mediante la cual autorice la instalación del servicio y que asuma la responsabilidad de pagos no ejecutados por el solicitante, además, se requiere un MODEM ADSL, mismo que podrá ser proporcionado por HONDUTEL o por el CLIENTE.- Si el MODEM ADSL es proporcionado por HONDUTEL será en calidad de comodato; si este se dañare por maltrato, mal uso o pérdida, el CLIENTE deberá cancelar el costo del MODEN ADSL; HONDUTEL se compromete a proporcionar el servicio de Telecomunicaciones objeto del presente contrato.- **CLAUSULA TERCERA: CARGOS POR DERECHO DE INSTALACION.-** Si el periodo de tiempo contratado es de 18 meses o más, se omite el pago de instalación; caso contrario el CLIENTE pagara por única vez la cantidad de \$ 30.00 que se verán reflejados en la primera factura más el derecho mensual correspondiente a la velocidad entregada por el servicio de ADSL; al momento de cancelar el CLIENTE el servicio y de no haber cumplido el periodo de 18 meses de contrato, el cliente deberá realizar los pagos de \$ 30.00 correspondientes a Gastos de Instalación y los meses pendientes y el prorrateo de días si estos aplican.- **CLAUSULA CUARTA: FORMAS DE PAGO.-** EL CLIENTE le pagara a HONDUTEL las tarifas establecidas en las clausulas SEGUNDA y TERCERA del presente contrato, dentro de los siguientes 30 días calendario posteriores a la emisión de la factura; dicho monto se cargara al número telefónico; el retraso de un mes en mora, facultara a HONDUTEL a la cancelación del servicio, por lo que el CLIENTE se compromete a la cancelación de la suma adeudada, costos de reconexión y recargos acorde con lo establecido en el Reglamento de Cobranzas de HONDUTEL.- La contravención de esta clausula, faculta a HONDUTEL a la resolución del presente contrato sin ninguna responsabilidad.- **CLAUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-** a) Proporcionar el par telefónico y el MODEM ADSL, en caso de tenerlo; b) Pagar las tarifas de acuerdo con lo establecido en las clausulas SEGUNDA y TERCERA de este contrato, además, deberá pagar el respectivo 15% de impuesto sobre ventas; c) Aceptar las modificaciones en las tarifas del servicio de ADSL siempre que sean aprobadas por HONDUTEL; d) Garantizar el pago del servicio solicitado con la firma de un aval solidario que acredite tener línea telefónica con HONDUTEL, además, el cliente deberá acreditar que el inmueble, empresa o negocio para el cual solicita el servicio es de su propiedad o en su caso la autorización de sus propietarios.- **CLAUSULA SEXTA: PROHIBICIONES;** a) El Cliente no podrá realizar ninguna transacción comercial sobre el servicio prestado sin autorización previa de HONDUTEL; b) El Cliente no incurrirá en prácticas ilegales en la prestación de servicios de telecomunicaciones tales como: Bay Pass, Call Back, Blue Box, Hubbing, Refilling, Fraude Telefónico (Tráfico Gris) y cualquier otra practica ilícita; así mismo, El CLIENTE reconoce la exclusividad que la Ley Marco de Telecomunicaciones le confiere a HONDUTEL para explotar los servicios portadores de Telecomunicaciones.- **CLAUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DE HONDUTEL.-** a) Proporcionarle al cliente el servicio objeto del presente Contrato, siempre y cuando existan disponibilidades técnicas; y en caso de que El Cliente solicite trasladar el servicio y no exista dicha disponibilidad HONDUTEL no asume ningún tipo de responsabilidad, y el cliente, de no haber cumplido los 18 meses de contrato, deberá pagar US\$ 30.00 por Gastos de Instalación y los días pendientes. - **CLAUSULA OCTAVA: CAUSAS DE RENOVACION.-** Si finaliza el plazo de vigencia del contrato y El CLIENTE no realiza ninguna gestión para cancelar el servicio, este se renovara automáticamente por el mismo periodo.- **CLAUSULA NOVENA: CAUSAS DE RESOLUCION.-** Son causas de resolución del presente Contrato: a) El incumplimiento de cualquiera de las clausulas estipuladas en el mismo, b) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobada, acorde con lo establecido en el Art. 15 del Reglamento del Impuesto del Activo Neto; c) Por mutuo acuerdo de las partes; d) Por el uso inadecuado del Servicio de Telecomunicaciones prestado acorde con la Clausula SEXTA.- **CLAUSULA DECIMA: JURISDICCION LEGAL.-** En caso de controversia, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los juzgados y Tribunales competentes del Departamento de Francisco Morazán.- **CLAUSULA UNDECIMA: LEGISLACION APLICABLE.-** Todo lo no previsto en este Contrato se resolverá de conformidad con la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones contenida en el decreto 189-95 de fecha 31 de Octubre de 1995, su reglamento Ley Orgánica de HONDUTEL, normativa de HONDUTEL y demás leyes vigentes del país.- **CLAUSULA DUODECIMA: PRIMERA ACEPTACION.-** Tanto HONDUTEL como El Cliente, aceptan lo estipulado en el Acuerdo IAIP-037-2013 publicado en La Gaceta el 13 de agosto del 2013 y manifiestan estar de acuerdo con todas y cada una de las cláusulas del presente Contrato y las aceptan en su totalidad, firmado por duplicado en la Ciudad de Tegucigalpa M.D.C., Departamento de Francisco Morazán, a los días \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_\_

POR HONDUTEL

Firma Cliente

Nombre \_\_\_\_\_

Identidad No. \_\_\_\_\_

No. Telefónico \_\_\_\_\_



No Memo \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE CANCELACION DE SERVICIO ADSL**  
*Depto. de Clientes Residenciales*

Yo, \_\_\_\_\_

Usuario del servicio de Internet ADSL con Id No. \_\_\_\_\_ y con número de teléfono \_\_\_\_\_ por medio de la presente solicito la cancelación de dicho servicio por el motivo siguiente:

1. CAMBIO DE PROVEEDOR ( )
2. MOTIVO DE VIAJE ( )
3. CAMBIO DE RESIDENCIA ( )
4. FALLAS EN EL SERVICIO ( )
5. COMPUTADORA DAÑADA ( )
6. OTROS ( )

COMENTARIO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ENTREGA DE EQUIPO (Equipo no entregado será cobrado)  
SERIE \_\_\_\_\_

Velocidad \_\_\_\_\_ kbps

MODEM  CABLE PODER  RJ45  RJ11  SPLITTER

CABLE DE EXTENSION

CANCELACION ANTICIPADA SI  VALOR DEL CARGO US\$ \_\_\_\_\_ NO

INGRESO DEL SERVICIO \_\_\_\_\_ CANCELACION DEL SERVICIO \_\_\_\_\_

FECHA DE CORTE DE FACTURA \_\_\_\_\_ No De DIAS \_\_\_\_\_ VALOR A CARGAR US\$ \_\_\_\_\_

**(OBS. VALOR CORRESPONDE A LOS DIAS PENDIENTES LUEGO DE LA EMISION DE LA ULTIMA FACTURA)**

OBSERVACION \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
POR HONDUTEL

**Nota: Se recibe equipo sujeto a revisión por parte de Telemática, cargos se harán por Equipo dañado o no entregado.**

**Cancelaciones hechas antes de vencer contrato generan cargos por US\$ 30.00 que corresponden a los gastos de instalación.**

**Fecha de cancelaciones 1 al 5 de cada mes cualquier cancelación posterior a esas fechas genera automáticamente los cargos por los días del servicio**



## FORMATO DE TARIFAS POR RETENCION

Nombre del Cliente \_\_\_\_\_

Identidad No. \_\_\_\_\_ No. Asociado \_\_\_\_\_

Fecha de Ingreso del Servicio \_\_\_\_\_ Tiempo de contar con el servicio \_\_\_\_\_

Factura al día Si  No

Velocidad Actual \_\_\_\_\_ Kbps Velocidad Nueva \_\_\_\_\_ Kbps

### Causas para la Retención

- Factor Económico
- Preferencia de la Competencia
- Fallas técnicas de los últimos dos meses  
(Adjuntar Dictamen Técnico)
- Por Colocación de Telemercadeo  
(Adjuntar correo electrónico de Call Center)
- Ventas de Carpa y/o Ferias  
(Adjuntar correo electrónico)
- Por aumento de Velocidad y no poderlo otorgar por problemas técnicos  
(Adjuntar Dictamen Técnico)
- Por aumento de velocidad recomendado por otro cliente  
(Revisar Sistema AS400)

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Gestor Atención al cliente

\_\_\_\_\_  
Cliente

\_\_\_\_\_  
Firma Jefe Inmediato o Superior

**Nota:** Favor adjuntar fotocopia de Identidad y anexar al expediente del Cliente  
En caso de aumento de velocidad, sino fuese el dueño de la línea verificar si existe Nota de Autorización del propietarios para contratar el Servicio de Internet ADSL

**Importante:** La nueva tarifa queda amparada bajo resolución punto de acta No. 8 de la Sesión Ordinaria No. 627-2015 celebrada el 17 de septiembre del 2015