

CONTRATO DE SERVICIO

Señor **CESAR ROSENTHAL HIDALGO**, mayor de edad, casado, Licenciado en Finanzas, Hondureño, con Tarjeta de Identidad número 0501-1974-02554, y vecino de la Ciudad de 3 Pedro Sula, en circunscripción por esta Ciudad, actuando en mi condición de Representante Legal de la Empresa Mercantil denominada **CABLE COLOR, S.A. de C.V.**, con Registro Tributario Nacional número 08019002261403, por una parte y por la otra parte (Enck Mauricio Rodríguez Gavarrete) con Tarjeta de Identidad número 08011968011470 en su condición de **REPRESENTANTE LEGAL**, de la sociedad denominada **TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL**, con Registro Tributario Nacional número 08019995329916, quienes para los efectos de este Contrato será conocidos de aquí en adelante como **CABLE COLOR** y **EL CLIENTE** respectivamente, hemos convenido en celebrar el presente **CONTRATO DE SERVICIOS**, de instalación

de servicios de internet, con las regulaciones y condiciones contenidas en las Cláusulas siguientes: **PRIMERA:** CABLE COLOR, Por este medio se compromete en instalar los servicios que son objeto del presente Contrato con las especificaciones descritas en el Anexo I, adjunto al presente Contrato. **SEGUNDA:** El lugar donde se hará la conexión será en la indicada en el Anexo I, que forma parte integral del presente Contrato. **TERCERA:** CABLE COLOR y EL CLIENTE, acuerdan mediante este Contrato que la prestación de servicio, proporcionado entre CABLE COLOR y EL CLIENTE, se requerirá bajo las condiciones siguientes: a) El precio por la prestación del servicio será de acuerdo a lo descrito en el Anexo I, adjunto al presente Contrato, b) Los pagos deberán realizarse en: b.1) Oficinas principales o sucursales de CABLE COLOR; b.2) Pagos en línea en la agencia virtual de CABLE COLOR, para lo cual se asignará a EL CLIENTE una contraseña; b.3) Débito automático de Tarjeta de Crédito, b.4) En las sucursales de entidades bancarias u otras instituciones autorizadas para tal fin por CABLE COLOR. Los pagos deberán realizarse dentro de los primeros quince (15), días de cada mes, sin necesidad de cobro, la falta de cumplimiento en los pagos será objeto de desactivación o desconexión y la reactivación y conexión de los mismos será objeto de recargos según la tarifa establecida por CABLE COLOR, quien cobrará la cantidad del diez por ciento (10%), en concepto de mora y la cantidad de quince dólares (\$ 15.00), por re conexión. En el caso de que algún pago se haga con cheque y por cualquier razón este cheque fuera rechazado, EL CLIENTE se obliga a cancelar en efectivo el valor de lo adeudado más un recargo por costos administrativos por la cantidad de Quinientos Lempiras (Lps 500.00); c) CABLE COLOR se obliga a solucionar de manera inmediata las fallas o averías que afecten la disponibilidad de los sistemas arrendados, a excepción de los casos fortuitos, fuerza mayor o cuestiones no atribuibles a CABLE COLOR, a cuyo efecto dispondrá de un equipo de monitoreo durante las veinticuatro (24), horas de todos los días del año, por lo que EL CLIENTE, permitirá, con previa notificación, el ingreso a sus instalaciones al personal de CABLE COLOR, debidamente identificados, para efecto de instalación y reparación del sistema; una vez comprobado por ambas partes que la falla es atribuible a CABLE COLOR d) Garantiza la velocidad de la transmisión y Monitoreo 24x7x365 su red a través de sistemas de gestión propios e) CABLE COLOR, no se responsabiliza del funcionamiento del sistema si este quedo suspendido o suprimido por causas de desastres naturales, o cualquiera ajenas en contra de su voluntad, definidas de acuerdo a la ley como caso fortuito y fuerza mayor; f) CABLE COLOR no se hace responsable por la red interna (LAN, USB, etc.), del CLIENTE, en caso que el CLIENTE desee que CABLE COLOR le resuelva algún problema de su red, CABLE COLOR a través de su personal especializado previa autorización expresa, podrá realizar la primera gestión sin costo a fin de detectar el problema y brindar solución; a partir de la segunda gestión CABLE COLOR cobrará al CLIENTE por concepto de asesoría, mano de obra, material, equipos y otros que se requieran y que se necesiten según sea el caso, una vez la cotización sea autorizada por el CLIENTE; g) Para los clientes de Telefonía CABLE COLOR otorga un UMBRAL DE CONSUMO TELEFONICO hasta de dólares; en caso de que el cliente desee contratar un aumento en el umbral de consumo telefónico, deberá cancelar un depósito de garantía de tráfico por consumir equivalente al aumento solicitado; h) Para los clientes del servicio Vozip, CABLE COLOR le otorga un umbral de consumo hasta dólares, en caso de que el cliente desee contratar un aumento de umbral de consumo, deberá cancelar un depósito de tráfico por consumir equivalente al aumento solicitado i) CABLE COLOR, garantiza el cumplimiento del noventa y nueve punto nueve por ciento (99.9%), de disponibilidad de enlace, excepto por razones de caso fortuito fuerza mayor que impida el cumplimiento del noventa y nueve punto nueve por ciento (99.9%) ofrecido; en caso de producirse una interrupción del enlace ofrecido, EL CLIENTE debe notificar de manera inmediata a CABLE COLOR, quien inmediatamente realizara las gestiones técnicas pertinentes para determinar la causa de dicha interrupción, si esta fuere causada por cuestiones atribuibles a CABLE COLOR se reizararan los créditos estipulados en este literal en la forma y plazos establecidos; en cambio si se determina que los motivos son ajenos a la capacidad de CABLE COLOR se dejara constancia de este hecho con el consentimiento del CLIENTE a través de la persona encargada, en cuyo caso no habrá derecho al reclamo del crédito retenido - EL CLIENTE, podrá solicitar que sea acreditado el valor equivalente al tiempo de desconexión, notificando a CABLE COLOR de forma inmediata, de toda avería que detecte por pérdida o comunicación en el enlace interconectado a través de la red, dicha solicitud debe formalizarse por escrito en un lapso máximo de treinta (30), días calendario después de haber ocurrido la falla, entendiéndose como no disponibilidad después de transcurridos quince (15), minutos consecutivos luego que CABLE COLOR, registre el problema de enlace, este literal se aplicara tomando en cuenta además lo establecido en el Anexo III adjunto al presente contrato, referente al Acuerdo de Nivel de Servicio; j) EL CLIENTE acepta que en caso de que el servicio se interrumpa debido a razones de fuerza mayor, caso fortuito, fallas de carácter eléctrico imputables al ante proveedor de fluido eléctrico, congestión o fallas técnicas no imputables a la voluntad de CABLE COLOR, o bien por actos u omisiones de la autoridad o por otras causas, CABLE COLOR no será responsable ni podrá ser objeto de reclamos por incumplimiento, deficiencias o interrupciones del servicio, eximiéndose de cualquier responsabilidad por daño o perjuicio que EL CLIENTE pudiese experimentar como consecuencia de tales interrupciones; k) EL CLIENTE reconoce que los equipos instalados para proveer los servicios son de propiedad de CABLE COLOR, y se les entregan en carácter de consignación que en caso de suspensión definitiva de servicio por cualquier causa, los mismos deberán ser devueltos junto con los accesorios correspondientes. Y que para garantía del cuidado de los mismos EL CLIENTE, firma una letra de cambio por el valor de los equipos antes mencionados, mismo que se encuentra descrito en el Anexo I, del presente Contrato; l) CABLE COLOR, reconocerá el cambio de los equipos por causa de sufrir daños de software, siempre que sea un defecto de fábrica. Si el daño fuese atribuible al CLIENTE, este deberá liquidar a CABLE COLOR, el valor de los mismos, autorizando en todo caso a CABLE COLOR para ejecutar la garantía otorgada para el cumplimiento de tal obligación; m) EL CLIENTE, tendrá la opción de la compra de los equipos en cualquier momento durante su alquiler, cancelando el valor de rescate en ese momento; n) CABLE COLOR y EL CLIENTE se obligan a no divulgar ni reproducir por ninguna circunstancia, la información que recíprocamente se hayan presentado antes, durante y después de la vigencia de este Contrato, o) El servicio brindado por CABLE COLOR y descrito en éste Contrato, será exclusivo para EL CLIENTE, si que pueda éste bajo ninguna circunstancia ceder, traspasar, subrogar, gravar o de cualquiera otra forma transmitir los derechos u obligaciones que le competen, sin la autorización expresa escrita por parte de CABLE COLOR. p) EL CLIENTE debe notificar con una anticipación de no menor a 15 días, en caso de realizar cambio de domicilio, para que CABLE COLOR pueda realizar el traslado de equipos correspondiente y en ningún caso podrá EL CLIENTE trasladarlo por su propia cuenta. **CUARTA:** Después de aceptado y suscrito el presente Contrato, si por cualquier causa, EL CLIENTE, desiste de tomar el servicio, CABLE COLOR, cobrará un cargo equivalente al valor de los costos de instalación establecido en el Anexo I, en concepto de gasto y cargos de administración. **QUINTA:** En caso de que antes de expirar el período de duración del presente contrato establecido en el Anexo I, EL CLIENTE, decide rescindir del mismo, EL CLIENTE, acuerda indemnizar a CABLE COLOR, con un valor equivalente al cincuenta por ciento (50%), de las mensualidades restantes hasta la terminación del plazo establecido en el presente Contrato. **SEXTA:** En caso de incumplimiento del presente Contrato por parte de EL CLIENTE, CABLE COLOR podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo o darle por terminado el contrato en cualquiera de ambos casos a cargo de EL CLIENTE, el pago de los daños y perjuicios que se causen, los cuales en ningún caso serán inferiores al cincuenta por ciento (50%), de las mensualidades restantes hasta la terminación del plazo establecido en el presente Contrato; **SEPTIMA:** Sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas anteriores, el presente Contrato se dará por terminado sin responsabilidad para las partes en los siguientes casos: 1) Por la expiración del tiempo estipulado para la duración del Contrato; 2) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten o impidan la continuidad en la prestación del servicio; 3) Por prohibición expresa de los entes reguladores. **OCTAVA:** EL CLIENTE acepta expresamente que si durante la vigencia de este contrato se emiten leyes, decretos o reglamentos que establezcan nuevos impuestos, tasas o contribuciones fiscales o municipales o que por factores externos que afecten nuestros costos operativos o aumenten los ya existentes, CABLE COLOR tendrá derecho a incrementar el precio del contrato, en una suma de dinero proporcional por los anteriores conceptos. **NOVENA:** EL CLIENTE, acepta como exigibles los saldos que presente CABLE COLOR, respecto a este Contrato en caso de ventilarse alguna cuestión o reclamo derivado del mismo por la vía judicial o extrajudicial. Cuando surja un conflicto, las partes procurarán en lo posible resolverlos de forma amistosa. Las Partes se comunicarán por escrito su posición al respecto, así como cualquier solución que les parezca posible. Si una de las Partes lo considera útil se reunirán para intentar resolver el conflicto. Si el intento de resolución amistosa fracasa o si una Parte no responde dentro del plazo prudencial a una solicitud de resolución, será necesario continuar con la etapa siguiente del procedimiento de resolución de conflictos notificándose a las otras Partes. EL CLIENTE, renuncia a su domicilio y ambas partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales correspondientes, atendiendo a la cuantía. EL CLIENTE, acepta su domicilio registrado en el presente Contrato para recibir notificaciones, emplazamientos judiciales y extrajudiciales, obligándose a comunicar a CABLE COLOR, cualquier cambio del mismo. **DECIMA:** Forman parte integral del presente Contrato los documentos denominados Anexo I, Anexo II, Anexo III y anexo IV firmados y comunicados a CABLE COLOR, cualquier cambio del mismo presente Contrato. **DECIMA PRIMERA:** Durante la vigencia del presente Contrato, las partes podrán modificar el Anexo I, II, III y IV correspondiente a la descripción del enlace inicial del Contrato, con el fin de agregar otros enlaces o puntos u otro aspecto que las partes estimen conveniente modificar. Estas modificaciones se incorporarán y formarán parte del presente Contrato mediante Addendum surtiendo de esta manera todos los efectos legales. **DECIMA SEGUNDA:** La vigencia del presente Contrato se encuentra descrita en el Anexo I, mismo que empezará a partir de la fecha de su firma. En caso de que el plazo llegue a su vencimiento sin que ninguna de las partes manifieste por escrito su voluntad de no renovar el contrato se renovará automáticamente por un periodo de treinta (30), días de anticipación a la fecha de vencimiento del presente Contrato el plazo se ampliará automáticamente por un periodo de igual duración. En caso de que no se renovara el contrato, se atenderá a lo dispuesto en la legislación aplicable y en su defecto, en los usos y las costumbres mercantiles. Para constancia en el presente contrato, indicamos lo escrito en este presente Contrato y enterados de su contenido, valor y efecto, lo ratificamos, aceptamos y firmamos el presente Contrato en la ciudad de Tegucigalpa, a los 20 del mes de Mayo del año 2016.

CABLE COLOR

versión 3_30042014

CLIENTE



ANEXO I
CONDICIONES, COSTOS DEL SERVICIO Y DURACION

Nuevo Adición Renovación

Dirección a instalar: (Colonia, Miraflores Instalaciones de INFOP, Boulevard de las Fuerzas Armadas, acceso por el portón, de Expo feria, al lado de las Naves. TEGUCIGALPA.) Teléfono Fijo: 22310320 ext. 307 Celular: 9942-4465 Fax: Correo Electrónico: roger.fonseca@tse.hn Duracion del Contrato: 7 MESES

DETALLE DE SERVICIOS CONTRATADOS

VALORES INCLUYEN ISV DESCUENTO EXCENTO DE ISV

Letra de Cambio: \$ 800 Lps.

CANTIDAD SERVICIOS	CANTIDAD MESES	M	CUOTA NORMAL	DESCRIPCION DE SERVICIOS	RELACION	VELOCIDAD	MEDIO A INSTALAR	DESCUENTOS (%)	Monto mensual en Lmpiras
1	1	\$	300.00	Enlace Garantizado 5MB\$300.00 ISVI	1:1	5MB	Firba Optica		L 6,822.45
TOTAL A PAGAR									L 6,822.45

OBSERVACIONES: Cliente, Contrata, Servicio Enlace Garantizado 5MB\$300.00 ISVI, por 7 meses, a partir del 01 de Junio 2016, hasta 31 de Diciembre 2016, cliente paga mes de Junio 2016, días restantes de Mayo 2016 Gratis, instalación Gratis, Cliente Firma Letra de Cambio, Por Equipos a Instalar, Cliente Efectura los pagos, mensuales, según la tasa de Cambio, del sistema Bancario, Cliente cambia de representante legal, se adjunta documentación.

Recargo por Mora: 10% C/Mes Cargo por Reconexión: \$15.00 Cargo Cheque Rechazado ó Devuelto: Lps 500.00

ANEXO II - RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE PARA INSTALACION DE ENLACES: EL CLIENTE es responsable de lo siguiente: 1. Proveer, instalar y configurar el equipo de ruteo necesario en cada localidad donde se conectará el equipo terminal de Cable Color; (que puede ser: Media Converter, ONU, Router, Cable Modem, MTA); 2. Indicar el tiempo de interfase o puerto que utilizará en si equipos. 3. Proveer el cable de conexión necesario para enlazar su equipo con el equipo Terminal proporcionado por Cable Color para cualquier servicio; 4. Suministrar tomacorrientes debidamente polarizados y alimentado con energía ininterrumpida, para el seguro funcionamiento del equipo propiedad de Cable Color; 5. Proveer a Cable Color un espacio físico según los requerimientos del equipo a instalar, identificar de forma inmediata al centro de soporte sobre cualquier incidente ocurrido que impida la recepción de los servicios contratados.

ANEXO III - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA ENLACES: 1. **Disponibilidad de enlaces:** CABLECOLOR brinda una alta calidad de servicio, garantizando un tiempo efectivo de conexión de 99.9%. 2. **La No Disponibilidad de Enlaces:** La No disponibilidad de Enlaces se entiende cuando un enlace de un cliente en particular, no transmite ni recibe datos. Esta no disponibilidad se mide después de transcurridos al menos quince (15) minutos consecutivos, luego que CABLECOLOR registre el problema del enlace en su sistema. CABLECOLOR registrará la falla como un caso abierto en respuesta a: Fallas reportadas por su sistema de monitoreo; b) Fallas reportadas por el cliente. 3. **Entrega de Paquetes de Datos** (En caso que aplique) La entrega de paquetes se mide cada cinco (5) minutos para determinar adecuadamente un promedio del nivel de desempeño mensual para paquetes entregados entre los puntos terminales. CABLECOLOR se compromete a una pérdida de paquetes de menos del 1%. 4. **Eventos de Excepción de no disponibilidad:** Los siguientes eventos no deben ser considerados como acontecimientos de no disponibilidad de la red o pérdida de paquetes: a) Los mantenimientos planificados e informados debidamente al cliente; b) Problemas causados por condiciones de entorno en el sitio del cliente (tales como alimentación de energía del cliente, incendios, factores climatológicos, etc.); c) Que el cliente ejecute cambios no autorizados por CABLECOLOR en los equipos, conectores, enrutadores; d) El mal funcionamiento o defecto de equipo, las aplicaciones o los sistemas que no se encuentran controlados por CABLECOLOR; e) Cualquier infracción resultando en la suspensión o terminación del servicio, ya sea por falta de pago, fraude o violaciones causadas por el cliente a las políticas previamente establecidas; f) Un acontecimiento de fuerza mayor; g) Si el tiempo de reparación de defectos se prolonga debido a la no disponibilidad del cliente. h) La interrupción del servicio por ausencia o fuga de energía en el tramo desde el nodo principal de CABLECOLOR hasta las oficinas del CLIENTE, cuando los servicios son entregados con última milla de cobre (cable módem). 5. **Créditos:** En el caso que CABLECOLOR no cumpliera con el 99.9% de disponibilidad de enlaces, el cliente podrá solicitar que sea acreditado el valor equivalente al tiempo de desconexión. Dicha solicitud deberá hacerse a CABLECOLOR por escrito en un lapso máximo de 30 días calendario después de haber ocurrido la falla. CABLECOLOR investigará la falla para validar la misma y si esta procede, se efectuará el crédito en el caso de que surja una emergencia. El mantenimiento queda excluido para solicitud de crédito; c) **Manejo de Fallas:** La persona designada como contacto por parte del cliente, tendrá acceso al Centro de Servicio al Cliente de CABLECOLOR para reportar todas las fallas y deberá hacer sus preguntas con referencia al servicio directamente al Centro de Servicio al Cliente. Este último abrirá un caso para todas las fallas reportadas y a la vez asignará al cliente un número de reporte para el seguimiento futuro. El reporte de fallas deberá ser notificado al Centro de Servicio al Cliente en un periodo no mayor de 24 horas. Cuando la falla sea detectada por CABLECOLOR, el cliente será notificado por correo electrónico y/o por teléfono u otro medio y se proveerá el tiempo estimado de resolución de la falla. En caso de emergencia o necesidad de soporte de servicio el cliente se podrá avocar a los siguiente PBX: 2263-6522.

ANEXO IV - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA VIDEOVIGILANCIA CON ALMACENAMIENTO A TRAVÉS DE INTERNET: 1. **Alcance del Servicio:** CABLECOLOR ofrece un servicio denominado **cloud video vigilancia** que incluye la entrega, instalación, montaje y configuración de cámaras IP de video seguridad así como proveer una interfaz de monitoreo en línea y la grabación de eventos ocurridos bajo el esquema de almacenamiento en la infraestructura del proveedor y/o a través de internet, consiste en brindar al CLIENTE un servicio informativo de vigilancia en tiempo real grabación de eventos ocurridos bajo el esquema de la nube, por lo que el servicio prestado ni ninguna de las cláusulas del presente contrato reviste las formalidades de un seguro o de un servicio de seguridad pública o privada en cualquiera de sus modalidades. 2. El CLIENTE es responsable de lo siguiente: a. Indicar el área física la cual será objeto de monitoreo, b. Suministrar tomacorrientes debidamente polarizados y alimentado con energía ininterrumpida, para el seguro funcionamiento del equipo de video seguridad, c. Proveer a Cable Color un espacio físico según los requerimientos del equipo a instalar. Pruebas: Serán realizadas una vez finalizada la instalación, montaje y configuración, en caso que el CLIENTE no asie conforme se deberá corregir o conciliar la anomalía al momento de la instalación. Capacitación: CABLECOLOR realizará la transferencia de conocimiento desde el punto de vista de operación y administración del sistema de vigilancia. 5. **Operación:** El servicio de video seguridad es un servicio anexo al enlace de internet contratado, por lo que depende de este último e implica que al cancelar el servicio de internet o interrumpirse el mismo por falta de pago, se da por cancelado o interrumpe el servicio de video vigilancia en la nube, según sea el caso. 6. **Limitaciones:** a) Dentro de los límites de la capacidad de transmisión del servicio de internet contratado, esto excluye las fallas atribuibles a saturación de ancho de banda del servicio de internet por otros usos de este y ajenos a la transmisión de video. b) Dentro de los límites de disponibilidad de acceso a internet desde el dispositivo remoto monitoreado. c) Dentro de los límites de un servicio de carácter informativo, CABLECOLOR no será responsable ni dará ningún tipo de cobertura por lesiones, indemnizaciones, muertes, pérdidas o daños materiales o de utilidades del CLIENTE o a terceros o a cualquier otro bien. d) CABLECOLOR, no será responsable en ningún caso, por el mal uso que el CLIENTE haga de los dispositivos o del servicio reportados. e) En el caso que el servicio que está contratando el CLIENTE sea utilizado en comisión de un ilícito, CABLECOLOR queda exonerado de toda clase de responsabilidades. 7. **Validez del servicio:** La definida en el Anexo I. 8. **Precio:** El definido en el anexo I. 9. **Garantía y mantenimiento:** Garantía de 12 meses sobre los equipos electrónicos, siempre que se defectos de fábrica. No serán justificable para cambio en garantía los siguientes motivos: Golpes por caídas o vandalismo, daños por incendio, inmersión, derrame de químicos o sustancias corrosivas, o como exposición a condiciones extremas del ambiente como ser congelamiento, exposición continua al sol o corrosión salina y/o oxidación. CABLECOLOR podrá dar mantenimiento 1 vez al mes a solicitud del CLIENTE. 10. **Disponibilidad del servicio:** Ver anexo III. 11. **La No Disponibilidad del Servicio:** Ver anexo III. 12. **Eventos de Excepción de no disponibilidad:** Ver anexo III. 13. **Créditos:** No se aplica a CABLECOLOR el efecto de que se proceda a la revisión del sistema. - La responsabilidad de CABLECOLOR terminará a partir de la instalación de la cámara, la prueba de funcionamiento y captura del video. Será acceso al Centro de Servicio al Cliente de CABLECOLOR para reportar todas las fallas y deberá hacer sus preguntas con referencia al servicio directamente al Centro de Servicio al Cliente. Este último abrirá un caso para todas las fallas reportadas y a la vez asignará al cliente un número de reporte para el seguimiento futuro. El reporte de fallas deberá ser notificado al Centro de Servicio al Cliente en un periodo no mayor de 24 horas. Cuando la falla sea detectada por CABLECOLOR, el cliente será notificado por correo electrónico y/o por teléfono u otro medio y se proveerá el tiempo estimado de resolución de la falla. En caso de emergencia o necesidad de soporte de servicio al cliente se podrá avocar a los siguiente PBX: 2263-6522.

Para constancia en nuestro carácter indicado leemos lo escrito en este presente Contrato y enterados de su contenido, valor y efecto, lo ratificamos, aceptamos y firmamos el presente Contrato por duplicado en la Ciudad de TEGUCIGALPA, a los 20 del mes Enero del año 2016

Version3_30042014

CABLE COLOR

CLIENTE

12/19/2016
17/1/2016