

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. **OBJETO DEL CONTRATO.** SERCOM Y EL CLIENTE convienen que la primera prestará al segundo, los Servicios de Telefonía Móvil Corporativo, en adelante llamado el "Servicio" de conformidad a la legislación de la República de Honduras, rigiéndose ambas partes por el presente contrato y sus anexos.
2. **VIGENCIA DEL CONTRATO:** la duración del presente contrato será de 18 meses, comenzando el día 28 del mes de Octubre del año 2014 y terminando el día 28 del mes Abril del año 2016. La renovación del presente contrato será de forma automática por el mismo periodo de tiempo, en caso de que EL CLIENTE decida no renovar dicho contrato, tendrá que notificar por escrito a SERCOM con tres meses de anticipación a la fecha de terminación del mismo.
3. **CONDICIONES DEL SERVICIO:** SERCOM prestará el Servicio al Cliente, con las siguientes condiciones:
 - a) El Servicio se limitará a las áreas en las cuales SERCOM tenga cobertura; sujeta siempre a las limitaciones que pueda experimentarse por las restricciones legales y físicas, fuerza mayor o caso fortuito, todas las cuales están fuera del control de SERCOM. Consecuentemente, es aceptado por las partes que SERCOM no es responsable, ni puede ser objeto de reclamos por incumplimiento, deficiencias o interrupciones del servicio por las causas anteriores; liberando a SERCOM de cualquier daño o perjuicio que el Cliente pudiese experimentar. SERCOM prestara el servicio en forma continua durante las veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año, dentro del plazo del presente contrato, salvo por las interrupciones técnicas en el mismo, caso fortuito o fuerza mayor.
 - b) Así mismo, el Cliente acepta que el servicio podrá ser interrumpido o reducido temporalmente para realizar trabajos de mejoramiento y mantenimiento del equipo e instalaciones de SERCOM; así como por otras actividades similares necesarias para la correcta y mejor prestación del servicio.
 - c) El Cliente se obliga a pagar todas las llamadas o servicios de datos móviles que por alguna razón técnica de SERCOM o de otros operadores nacionales o internacionales de telecomunicaciones no se hayan podido facturar en el mes que fueron originadas por el cliente, indistintamente a la red a la que fueron realizadas estas llamadas o utilizados los servicios de datos móviles.
 - d) Todos los servicios ofrecidos por SERCOM en este contrato son válidos únicamente dentro del territorio de Honduras a excepción del Roaming ya sea este de voz o datos que se manejan con tarifas diferentes, por lo que el cliente se obliga a pagar los servicios de llamadas o datos móviles en ROAMING de acuerdo a la facturación mensual que SERCOM le presente, sin importar que dichas llamadas se hayan efectuado en meses anteriores.
4. **USO DEL SERVICIO:** El Cliente se compromete a hacer uso del servicio únicamente para fines lícitos y a no usar el servicio para otros fines que no fueran los contratados, así mismo el cliente reconoce y acepta conocer los términos siguientes; mismos que construyen el delito de Fraude telefónico:

Fraude Telefónico Tipo By Pass: la modalidad de fraude tipo By Pass consiste en enviar el tráfico de telefonía de larga distancia nacional o telefonia de larga distancia internacional, con otra característica de tráfico a través de las redes de operadores, y una vez que el tráfico entrado es puesto en el punto de interés de destino, se termina en la red telefónica pública conmutada simulando haber sido originada desde números asignados a un operador local.

Fraude Telefónico Tipo Reoriginación (refilling): El fraude por reoriginación (refilling) es el procedimiento mediante el cual el país que origina el tráfico lo envía a un tercer país que no es el destino final, ese tercer país, reenvía este tráfico hasta su último destino, debido a las diferentes tarifas entre los países en el proceso, el país que origina el tráfico, paga una tarifa más baja al tercero, el cual genera nuevos ingresos al obtener el tráfico adicional. Todo lo anterior a costa de menores expresiones para el país de destino.

El Cliente acepta EXPRESAMENTE que el presente contrato no le autoriza la venta, alquiler, o subarrendamiento de ninguno de los servicios objeto del presente a terceros u otras modalidades cualquiera que sean estas, en cuyo caso se requiere previamente, la autorización expresa de autoridad competente, conforme a las normas legales vigentes. El Cliente, por lo tanto, asume la responsabilidad por el uso del servicio que realicen otros usuarios autorizados por él, así como por el uso indebido o ilícito que, al Cliente, tanto por él como por otras personas, por quienes deba responder de conformidad con la ley, existiendo desde este momento a SERCOM ante los reclamos de terceros por la información y violación de esta norma.

EL CLIENTE recibe en concepto de Uso exclusivo con Reserva de Dominio todos los aparatos que SERCOM le proporcione para el servicio de comunicación móvil, por lo que es entendido que dichos bienes son propiedad de SERCOM y pasan a hacer propiedad de EL CLIENTE una vez finalizado el contrato. EL CLIENTE debe de cumplir con el tiempo en que se le otorgó el comodato, aun y cuando este realice la cesión del contrato; por lo que SERCOM no hará entrega de una nueva terminal sin antes haberse cumplido dicho tiempo.
5. **SERVICIO AVL** Los precios y tarifas del Servicio del Plan AVL aplican para uso en el Territorio Nacional y Territorio Extranjero. Cualquier uso de este servicio en el extranjero será cobrado bajo las tarifas de Roaming Datos y Voz, que CLARO establezca según convenios internacionales con otros operadores. Cuando el cliente requiera del servicio en el extranjero (Roaming de Datos, Voz o SMS) será necesario activar los servicios de llamadas y mensajes entrantes y salientes nacionales e internacionales.
6. **SERVICIO CLARO LOCALIZAME:** Este servicio permite a los clientes recibir información en tiempo real de la geo-localización aproximada de los empleados que pertenecen a su empresa y a quienes les proporciona teléfono móvil, según sea el requerimiento de la misma. Para dar de alta este servicio es obligatoria la aceptación que el Cliente haga a través del Ejecutivo de Ventas que maneja la cuenta de EL CLIENTE, y el cumplimiento de las mismas. SERCOM otorgará a EL CLIENTE 30 días iniciales de prueba para utilizar el servicio sin ningún cargo y al concluir dicho plazo, la tarifa mensual será cargada a la cuenta del Cliente, así como recargos adicionales, de existir. El plazo mínimo de contratación de este servicio es de SEIS MESES contados a partir del día siguiente en que concluya los 30 días de prueba.
7. **DERECHOS DEL CLIENTE:** El cliente tendrá derecho:
 - a) Al uso del Servicio contratado, sujeto a las condiciones mencionadas en este contrato, pero no adquiere el dominio, ni derecho legal sobre los bienes en general que utilice o que pertenezcan a SERCOM; sino hasta después de finalizado el contrato, siendo responsable del mantenimiento y funcionamiento de los equipos utilizados por El o por otros usuarios que este autorice, durante la vigencia del contrato, dichos bienes son detallados en el anexo A de este contrato.
 - b) A las tarifas según el plan Tarifario de los servicios básicos seleccionados y los servicios suplementarios y de valor agregado contratados por El Cliente.
8. Así mismo, podrá utilizar los servicios de SERCOM, con equipos propios, adquiridos de SERCOM, o tomados en arrendamiento, o que le fueran cedidos en otras condiciones y bajo otros títulos por cualquier persona, siempre y cuando sea técnicamente compatible y no existan dudas sobre el origen legítimo del aparato.
9. El Cliente tiene un tiempo de setenta y dos (72) horas, a partir de la fecha de entrega de sus equipos para que pueda realizar cualquier reclamo relacionado con diferencias en la entrega de los mismos; (Ej: Entrega de modelos y cantidades de terminales equivocados)
9. **GARANTIA POR ROBO.** El cliente puede contratar a su discreción una Garantía por Robo, la cual tiene un valor de Tres, Cinco y Siete Dólares de los Estados Unidos de Norte América (US\$3.00, US\$5.00 y US\$7.00) más el ISV respectivo, de acuerdo al costo de la terminal. Por cada terminal robada se aplicaran dos incidencias: en la primera incidencia SERCOM reconocerá un cincuenta por ciento (50%) y a la segunda incidencia se aplicara un deducible de un treinta por ciento (30%). Dichos porcentajes son tomados en base al costo original, al momento en que se facturo la terminal. El Cliente tiene hasta un máximo de tres meses después de la firma del contrato o comodato para poder contratar su garantía, después de este tiempo quedará a discreción de SERCOM la aprobación del mismo. Si SERCOM aprueba la solicitud del cliente de contratar la garantía para una o varias de sus líneas pasado los tres primeros meses, el cliente deberá de pagar los meses anteriores, partiendo de la fecha de firma del contrato o comodato. Tanto el costo de la garantía, el número de incidencias y tipo de terminal aplicable a este beneficio pueden ser modificadas cuando SERCOM así lo requiera. En los casos de robo el cliente deberá de informar a SERCOM en un plazo máximo de 24 horas el hecho ocurrido, y deberá de presentar la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes.
10. **TARIFAS Y CARGOS.** Los precios que debe de pagar el cliente mensualmente a SERCOM y los cargos que se le formulan están detallados en la Propuesta Corporativa, y que declara el Cliente conocer y aceptar. SERCOM se reserva el derecho de modificar las tarifas contratadas por el Cliente conforme a lo dispuesto en la legislación vigente. Cuando se trate de reducción de tarifas, SERCOM podrá comunicarla por medios masivos de comunicación.
- El Cliente podrá solicitar cambio de plan de tarifa, de hacerlo a un plan de mayor costo, este deberá de pagar el nuevo cargo fijo del plan tomado, sin embargo, en el caso de que el Cliente deseara cambiar el plan actual a uno inferior, este deberá de respetar la vigencia del contrato suscrito, y hasta la terminación del mismo podrá efectuar dicho el cambio.
11. **FACTURACIÓN Y PAGO.** SERCOM renuñirá a EL CLIENTE mensualmente un Estado de Cuenta ya sea en medio físico o electrónico, en el cual EL CLIENTE se obliga a pagar en la fecha indicada, en cualquiera de las siguientes instituciones bancarias: BAC, BAHEN, ATLANTIDA, BANPAIS, FICHOA, OCCIDENTE. EL CLIENTE se obliga a que en caso de que exista algún tipo de error en la emisión de la factura de cobro, este debe de interponer el reclamo por escrito a SERCOM con el fin que se verifique y corrija los valores en caso que aplique, dentro de veinticuatro (24) horas siguientes. Lo anterior bajo el entendido que verificándose la existencia del error en los montos detallados en la factura, este hecho no exime al cliente de la obligación de pagar los valores que efectivamente hayan sido consumidos.
- EL CLIENTE se hace responsable de la deducción por planilla a cada uno de los empleados para realizar un solo pago a la empresa, una vez que el empleado deje de laborar para la institución esta responderá por el pago de la factura del último mes laborado, tomándose que esta fecha se contara desde el momento en que EL CLIENTE notifique el fin de la relación laboral y el nombre del empleado a CLARO, de esta forma automáticamente la relación continuara entre Claro y el empleado, hasta la finalización del contrato.
- En caso de mora o atraso en el cumplimiento de cualquier obligación, es convenido y aceptado que se devengarán intereses moratorios, calculados sobre el saldo vencido, fijados en la tasa de interés pasiva promediada de la moneda correspondiente publicada por el Banco Central de Honduras. El cargo por dichos intereses se incluirá en la factura normal del mes siguiente.

El Cliente podrá cancelar sus pagos en dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en Lempiiras, tomándose como base para la conversión, la tasa de venta en el Sistema Bancario Nacional.

Queda acordado entre las partes que el CORTE de las líneas que poseen se harán el día VEINTISIETE (27) de cada mes, obteniendo de esta forma un plazo máximo de CUARENTA Y CINCO (45) días calendario para realizar dicho pago.

12. PAGOS CON CHEQUES Y CINCO (45) días calendario para realizar dicho pago. Cuando el pago por cualquier concepto sea hecho con cheque sin fondos suficientes o dichos cheques fueran rechazados, el Cliente se obliga a cancelar en efectivo, el valor de lo adeudado, más un cargo de US\$10.00 o del 1% del valor del cheque, cualquiera que sea mayor, en caso de reincidencia, SERCOM esta facultado al cobro consignado en el artículo 514 del Código de Comercio de la República de Honduras.

13. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: SERCOM podrá suspender el Servicio temporalmente o dar por terminado el contrato sin ninguna responsabilidad o carga onerosa en su contra y sin necesidad de resolución judicial y, en consecuencia, suspender el servicio definitivamente en los siguientes casos:

- a) Si el Cliente incumple los términos y condiciones del presente contrato;
- b) Si el Cliente incumple los términos y condiciones del presente contrato;
- c) Si la información suministrada por el Cliente a SERCOM es falsa o incorrecta;
- d) Si el cliente utiliza el servicio para fines ilícitos o de manera que contravenga la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones o cualquier otra ley o regulación. El Cliente deberá de cancelar a SERCOM los saldos pendientes a la fecha de suspensión del servicio, más los costos fijos que se generen durante el tiempo que el servicio permanezca suspendido.

14. COMPENSACIÓN DE CRÉDITOS: En caso de tener cuenta corriente con saldo acreedor y otra con saldo deudor, el Cliente autoriza a SERCOM a trasladar los fondos de una cuenta corriente a la otra, a fin de compensar la deuda, en la forma establecida en el Código Civil para la compensación de créditos.

15. RESOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO: Son causas de resolución del contrato:

- a) Incumplimiento de algunas de las cláusulas establecidas, especialmente aquellas referentes a tarifas y pagos del Cliente;
- b) Si el Servicio o equipo habilitado por SERCOM es utilizado con otros fines que los de uso lícito y normal de comunicación;
- c) Si la documentación e información suministrada por el cliente resultaren falsas;
- d) La cancelación anticipada del contrato por parte de EL CLIENTE, puede darse cuando SERCOM no brinde el servicio contratado en un plazo que supere los sesenta (60) días continuos, siempre y cuando EL CLIENTE haya notificado a SERCOM por escrito, salvo cuando se presenten situaciones de caso fortuito o fuerza mayor en donde se imposibilite a SERCOM brindar el servicio contratado.

Si el Cliente diese por terminado el contrato en forma anticipada, voluntaria o involuntariamente, estará obligado a pagar a SERCOM en concepto de penalización por cancelación anticipada del mismo, la suma equivalente al cargo fijo de su plan, correspondientes a los meses pendientes o restantes en el contrato, así como también cualquier servicio de valor agregado adicional (3G, Roaming, Plan Amigo, BlackBerry, excedente de minutos, etc.) que EL CLIENTE haya contratado. En los casos donde el cliente no tenga un cargo fijo deberá de pagar el cien por ciento (100%) del costo de la terminal, al costo que le fue facturado al momento de la entrega por parte de SERCOM, esto sin necesidad de ninguna otra gestión de cobro ya sea judicial o extrajudicial y en el caso de la negativa de EL CLIENTE a efectuar estos pagos dentro de un plazo máximo de diez (10) días después de terminado el contrato, SERCOM podrá utilizar los servicios de un cobrador o un abogado para hacer efectivo el cobro. Los costos serán sumados a la deuda del EL CLIENTE. Cancelada dicha penalización, la propiedad del aparato telefónico se transmitirá de pleno derecho a favor de EL CLIENTE.

16. CESIÓN DE DERECHO: El Cliente podrá ceder a terceros personas los derechos del servicio para lo cual deberá presentar solicitud por escrito, siempre y cuando dicha cesión no cause perjuicios a SERCOM y el nuevo Cliente cumpla con los requisitos establecidos por SERCOM y se reserva el derecho de evaluar el crédito y de esa manera acreditarlo o no como Cliente. En caso de ser aceptado, el Cliente cedente deberá cancelar las facturas pendientes de pago más los cargos acumulados por servicios usados aun no facturados al día de la cesión y una vez cancelada el total de la deuda se procederá a la formalización de la cesión de derechos.

En caso de cesiones de derechos de líneas o teléfonos pertenecientes al Estado, la solicitud de cesión deberá tener la documentación, soporte y las firmas de los funcionarios que requiera la ley para este tipo de transacciones con los bienes del Estado.

SERCOM queda facultada para ceder el presente contrato y cualquier otra persona natural o jurídica. Queda acordado entre las partes que cada empleado se hace responsable por el pago total de los servicios adquiridos con CLARO, así como pagar por comodato de equipos y cualquier otra responsabilidad adquirida con CLARO una vez que este termine su relación laboral con el Ministerio Público. El Ministerio Público no se hará responsable por las obligaciones contraídas para con estas líneas una vez que sus usuarios dejen de laborar para esta institución gubernamental.

17. ROBO: En caso de robo del equipo, el Cliente queda obligado a dar aviso inmediato a SERCOM para su respectivo bloqueo. En el caso de Telefonía Pospago, el Cliente será responsable por el uso que un tercero dé al equipo desde antes de la notificación hasta el momento en que la operadora de SERCOM le brinde al Cliente un código de confirmación de bloqueo; y será a partir de ese momento en que cesará su responsabilidad. Mientras el servicio permanezca bloqueado, el cliente se obliga a pagar el valor consumido y/o la tarifa establecida de acuerdo al plan al que está suscrito al servicio. SERCOM podrá dar por cancelado el presente contrato, si en un término de ocho días a partir de la fecha del aviso el Cliente no solicita la restauración del servicio. En dicho caso, el Cliente se obliga a pagar a SERCOM la suma equivalente de los montos pactados correspondientes a los meses pendientes o restantes en el contrato, en concepto de indemnización.

18. DOMICILIO: El Cliente acepta los domicilios registrados en el presente contrato para recibir las notificaciones, emplazamientos judiciales o extrajudiciales; obligándose a comunicar a SERCOM cualquier cambio en los mismos.

19. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Acuerdan las partes que todas las controversias que surjan de la interpretación y aplicación del presente contrato o que guarden relación con el mismo, serán resueltas definitivamente, en arbitraje, de conformidad con el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje en la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa por tres árbitros nombrados conforme a este reglamento. El lugar del arbitraje será la Cámara de Comercio de Tegucigalpa, M.D.C., la ley aplicable es la vigente en la República de Honduras y el idioma oficial es el español, ambas partes cubren los costos del arbitraje por partes iguales.

20. PORTABILIDAD: Reconozco que si en algún momento dentro de la duración del presente contrato solicito portar mi número, esto no me exime del cumplimiento de las obligaciones contractuales que hayo con CLARO. En consecuencia, y sin perjuicio de la Portabilidad Numérica, me obligo a pagar todos los saldos adeudados de los servicios a portar, así como a devolver los equipos de telecomunicaciones que sean propiedad de CLARO y pagar las penalizaciones por terminación anticipadas que, en su caso hubiere convenido con CLARO.

21. PODER DE REPRESENTACIÓN: El firmante podrá firmar en nombre y representación del Cliente, para lo cual será suficiente documento, el TESTIMONIO de Poder otorgado ante un notario donde el representante de EL CLIENTE lo faculta para tales actos. EL CLIENTE puede autorizar a personal de su servicio para que estos puedan adicionar nuevas líneas o servicios al presente contrato, debiendo notificar a SERCOM el o los nombres del personal encargado, así como también deberán de notificar a SERCOM cualquier cancelación o cambio de los usuarios, la omisión de esta obligación será responsabilidad de EL CLIENTE, teniendo que responder a SERCOM por la obligaciones contraídas por los funcionarios/empleados en nombre de EL CLIENTE. Si existe cambio de Representante Legal de la empresa, debe de notificar a SERCOM dicho cambio, presentando los documentos que acrediten al nuevo representante.

En fe de lo cual suscritos el presente Centro de Servicios de Telefonía Móvil Corporativo por duplicado en la ciudad de Tegucigalpa a los 25 días del mes de Octubre del año 2014.

FIRMA SERCOM:

FIRMA CLIENTE:

HUELLA:



Oferta Económica de Telefonía Móvil

Nombre del cliente: Ministerio Publico

Plan Ofertado:

El Plan especial aqui ofertado es para 700 líneas y cuenta con múltiples beneficios que le permitirán a sus miembros una comunicación gratuita y fluida con altos estándares de calidad en la comunicación. A continuación se detallan las tarifas y beneficios ofertados:

Planes AVI Opción B											
Nombre de Plan	Cant	VOZ	Minutos Incluidos en Red Claro	Tarifa x minuto móvil y fije	SMS otras redes	SMS Gratis On Net Incluidos	Paquetes de datos Incluido	Otros paquetes de datos	Claro Video	Claro Música	TM CODE
Plan AVI Empresas \$10		\$8.00		\$ 0.10	0.05	GRATIS	250 MB		*4 M	*4 M	5507
Plan AVI Empresas \$12 B		\$8.00		\$ 0.08	0.05	GRATIS	700 MB		*4 M	*4 M	5523
Plan AVI Empresas \$20 B		\$12.00		\$ 0.07	0.05	GRATIS	2 GB		*4 M	*4 M	5525
Plan AVI Empresas \$25 B		\$17.00		\$ 0.06	0.05	GRATIS	2 GB		**6 M	**6 M	5533
Plan AVI Empresas \$30 B		\$17.00		\$ 0.05	0.05	GRATIS	3 GB		**7 M	Gratis	5536
Plan AVI Empresas \$35		\$22.00	5 AMIGOS FAVORITOS	\$ 0.05	0.05	GRATIS	3 GB		**7 M	Gratis	5549
Plan AVI Empresas \$45		\$32.00		\$ 0.05	0.05	GRATIS	5 GB		**7 M	Gratis	5551
Plan AVI Empresas \$50		\$34.00		\$ 0.05	0.05	GRATIS	5 GB		Gratis	Gratis	5552
Plan AVI Empresas \$65		\$43.00	10 MINUTOS	\$ 0.05	0.05	GRATIS	10 GB		Gratis	Gratis	5553
Plan AVI Empresas \$85		\$63.00		\$ 0.04	0.05	GRATIS	10 GB		Gratis	Gratis	5554
Plan AVI Empresas \$100		\$78.00		\$ 0.04	0.05	GRATIS	10 GB		Gratis	Gratis	5555
Plan AVI Empresas \$125		\$103.00	Ilimitada a la red móvil de Claro	\$ 0.04 resto de llamadas	0.05	GRATIS	10 GB		Gratis	Gratis	5556

*precios sin ISV

*4 M : 4 meses gratis, ** 6 M : 6 meses gratis, *** 7 M: 7 meses gratis

Nombre y Firma de aceptación del Representante Legal

Nombre y Firma del Coordinador de Ventas Claro

Tabla de aplicación del Deducible por ROBO

Costo de la Terminal	Valor de la Garantía sin ISV	N. de Incidencias	Deducible de la terminal entregada al cliente	Cobertura de seguro
Menor a L.P.S. 1,445.00	N/A	N/A	N/A	N/A
DE Lps. 1,446.00 a Lps. 5,709.00	\$ 3.00	2 (Dos)	1er Evento: 50% 2do Evento: 70%	Robo
DE Lps. 5,710.00 a Lps. 9,519.00	\$ 5.00	2 (Dos)	1er Evento: 50% 2do Evento: 70%	Robo
Mayor de Lps. 9,520.00	\$ 7.00	2 (Dos)	1er Evento: 50% 2do Evento: 70%	Robo

Nota: Solo se tendrá dos eventos de deducible por ROBO en cada línea hasta la culminación del contrato. Si el cliente desea llevar un aparato de mayor costo al que le fue robado, este deberá pagar la diferencia de la nueva terminal tomando como base el precio del aparato robado.

- Los cambios en garantía se podrán realizar en cualquiera de las Agencias de Ventas Claro a nivel nacional previo diagnóstico técnico en nuestro centro autorizado para tal efecto y respectiva autorización por escrita del Representante Legal de la cuenta.
- Esta propuesta Comercial y Económica tiene una **vigencia de 30 días calendario** desde su fecha de emisión. Claro no está obligado a mantener las condiciones, plan y/o tarifas ofertadas después de la fecha de vencimiento respectiva.



Nombre y Firma del Representante Legal/ Aceptación de la Oferta Económica de Telefonía Móvil