

CONTRATO DE SERVICIO

Nosotros, **CESAR ROSENTHAL HIDALGO**, mayor de edad, casado, Licenciado en Finanzas, Hondureño, con Tarjeta de Identidad numero 0501-1974-02554, y vecino de la Ciudad de San Pedro Sula, en circulación 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 numero 08019002261403, por una parte y por la otra parte **ABOGADO EMILIO CABRERA CABRERA** con Tarjeta de Identidad numero **0611197801028** en su condición de **REPRESENTANTE LEGAL**, de la sociedad denominada **SUPER INTENDENCIA DE ALIANZA PUBLICO PRIVADA**, con Registro Tributario Nacional numero **08019001228944**, 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 y **ENLACE GARANTIZADO 2 MB**, 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 regirá 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 deben 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 re 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) Garantizar la velocidad de la transmisión y Monitorear 24x7x365 su red a través de sistemas de gestión propios e) **CABLE COLOR**, no se responsabiliza del funcionamiento del sistema si este queda suspendido o suprimido por causas de desastres naturales, o cualesquiera 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 0 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%) 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 realizaran 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 referido.- **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 de 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 o las fallas, entendiéndose como no disponibilidad después de transcurridos quince (15), minutos consecutivos luego que **CABLE COLOR**, registre el problema de enlace, este literal se aplicara como 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, 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 del 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**, sin 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 y 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 gastos y cargos de administración. **QUINTA:** En caso de que antes de expirar el periodo 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 darlo por terminado, corriendo 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:** Los gastos judiciales y extrajudiciales en que incurra **CABLE COLOR**, por cualquier incumplimiento del presente Contrato ocasionado por **EL CLIENTE**, correrán bajo cuenta de este último. **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 de la Ciudad de Tegucigalpa, Departamento de Francisco Morazán, atendiendo a la cuantía. **EL CLIENTE**, acepta el domicilio registrado en el presente Contrato para recibir notificaciones, emplazamientos judiciales y extrajudiciales, obligándose a comunicar a **CABLE COLOR**, cualquier cambio del mismo. **NOVENA:** Forman parte integral del presente Contrato los documentos denominados Anexo I, Anexo II y Anexo III, firmados en duplicado por las partes en el mismo lugar y fecha del presente Contrato. **DECIMA:** Durante la vigencia del presente Contrato, las partes podrán modificar el Anexo I, II y III, 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 PRIMERA:** La vigencia del presente Contrato se encuentra descrita en el Anexo I, y el mismo empezara 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 renovarlo, dentro de un periodo de por lo menos treinta (30), días de anticipación a la fecha de vencimiento del presente Contrato el plazo se ampliara automáticamente por un periodo de igual duración y así sucesivamente.- Para todo lo no previsto en el presente Contrato, se atenderá a lo dispuesto en la legislación aplicable y en su defecto, en los usos y las costumbres mercantiles.- 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 **06** del mes de **AGOSTO** del año **2012**.

CABLE COLOR

CLIENTE

ANEXO I
CONDICIONES, COSTOS DEL SERVICIO Y DURACION

Nuevo
 Adición
 Renovación

Dirección a instalar: **PALMIRA, EDIFICIO CICSA, 2 NIVEL, TEGUCIGALPA.**
 Teléfono Fijo: 22323504 Celular: Fax: 22323506 Correo Electrónico: suinco@cablecolor.hn
 Duración del Contrato: **12 MESES**

DETALLE DE SERVICIOS CONTRATADOS

VALORES INCLUYEN ISV
 DESCUENTO
 EXCENTO DE ISV

Letra de Cambio: \$ Lps.

CANTIDAD SERVICIOS	CANTIDAD MESES	M	CUOTA NORMAL	DESCRIPCION DE SERVICIOS	RELACION	VELOCIDAD	MEDIO A INSTALAR	DESCUENTOS (%)	MONTO LEMPIRAS
1	1	\$	301.88	ENLACE GARANTIZADO	1:1	2MB	COBRE		L. 5,947.04
TOTAL A PAGAR									L. 5,947.04

OBSERVACIONES: CLIENTE PAGA MES DE AGOSTO 2012. CLIENTE HACE RENOVACION DE CONTRATO ACTUALMENTE CON SERVICIO PYME 1.5 MB R3 \$287.50 Y CAMBIA A SERVICIO DE ENLACE GARANTIZADO 2 MB MANTENIENDO FACTURACION. INSTALACION GRATIS

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 sus 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.

ANEXO III
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

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: 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 son propios ni 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. **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 la factura del siguiente mes. No es justificable por parte del cliente la retención del pago de la mensualidad. Los créditos son determinados por CABLE COLOR basados en los reportes de falla emitidos por el Centro de Servicio al Cliente y Centro de Gestión de CABLECOLOR: a) Crédito por la No Disponibilidad de Enlaces por un periodo entre quince (15) y doscientos cuarenta (240) minutos, serán acreditados de acuerdo a la siguiente fórmula: Minutos de No Disponibilidad x Cargo Mensual 60 minutos x 24 horas x 30 días; b) Crédito por la No Disponibilidad de Enlaces por periodos que excedan los doscientos cuarenta (240) minutos, serán acreditados de acuerdo a la siguiente fórmula: Minutos de No Disponibilidad x Cargo Mensual 60 minutos x 12 horas x 30 días; c) El límite máximo que CABLECOLOR reconocerá al cliente en un mes es de un veinte por ciento (20%) del cargo mensual por el servicio brindado: Las solicitudes de créditos deberán ser enviadas por escrito a: CABLECOLOR/ Departamento de Atención al Cliente/ Centro Comercial Miramontes Segundo Nivel /Colonia Miramontes. **Servicio de Monitoreo/Mantenimiento:** a) Centro de Gestión. El Centro de Gestión operará y monitoreará la red de CABLE COLOR las 24 horas del día, los 365 días del año; b) Calendario de Mantenimiento: CABLE COLOR podrá calendarizar el mantenimiento. El Centro de Servicio al Cliente notificará al cliente el tiempo que se utilizará en 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

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 **06** del mes **AGOSTO** del año **2012**.

CABLE COLOR

CLIENTE