

Memorando

No SEDH- GA-043-2019

Para: ABOG. MARCO MONTES
SECRETARIO GENERAL

De: ING. PATRICIA LUQUE
GERENTE ADMINISTRATIVO



Asunto: Portal de Transparencia.

Fecha: 14 de febrero de 2019

Por este medio, y de acuerdo a lo solicitado en el Memorando No UTAIP-037-2019, le **Adjuntamos Copia de los siguientes Contrato:**

- Contrato de Arrendamiento/Alquiler de esta Secretaría de Estado correspondiente al 2019.
- Servicios de Cable (Televisión),**
- Contrato de Servicios de Internet,**
- Contratos de Suscripciones con Medios de Comunicación Escrita (incluyendo el Diario Oficial La Gaceta),
- Contrato de Telefonía Celular

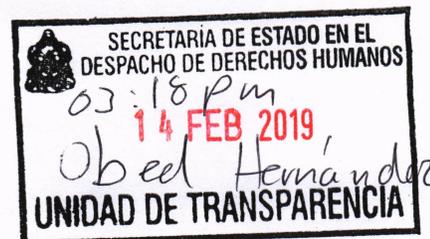
Así mismo la Gerencia Administrativa de esta Secretaria de Estado hace constar que durante el mes de enero de 2019 no se realizó los siguientes procesos:

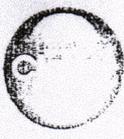
- Registro Público: Registros Profesionales, Registro de Empresas, Registro de Mercantiles, Registro de la Propiedad Inmueble, Registro Catastral, Registro de Bienes Muebles, Registro de Proveedores, Registro Sanitario y Registro de Vehículos de la Institución que surtan efecto a terceros.

Atentamente,

CC: ABOG. KARLA CUEVA; MINISTRA SECRETARIA DE DERECHOS HUMANOS

CC: ARCHIVO





Contrato bajo la promoción:

[Handwritten Signature]
Firma

No. Contrato: _____
Fecha: _____
Orden de servicio: _____
Distribuidor: _____
Vendedor: _____

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS CLARO TV (DTH/HFC)

No. de Documento: _____
 Tarjeta de identidad/pasaporte/residencia no. _____ Extendida en _____ RTN _____
 Fecha y lugar de nacimiento _____ sexo _____ estado civil _____
 Nacionalidad _____ Profesión u oficio _____ E-mail _____ Dirección domiciliar _____ Teléfono casa/celular _____
 Clave Fija _____ Lugar de trabajo _____ Tiempo de laborar _____ Dirección trabajo _____
 Carga actual _____ Jefe inmediato _____ Tel _____ E-mail _____ Ingresos _____

Razón social: Secretaría de Derechos Humanos RTN: 08019018918560 Actividad económica: Gobierno
 Dirección: Cd. Ruben Dario, Calle Real Mina #621 Appdo. Postal: _____
 Tels: 2231-3081 E-mail: KarlaCueva2149@gmail.com Clave Enee: _____ Nombre del representante legal: Karla Eugenia Cueva
 Tarjeta de identidad/pasaporte no. 0404-1970-00540

1. Referencia familiar: _____ Parentesco: _____
 Dirección: _____ Teléfono: _____
 2. Referencia no familiar: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____
 3. Referencia laboral: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____

Dirección de facturación: residencia trabajo lugar de instalación e-mail

Dirección para instalar: Cd. Ruben Dario, Calle Real Mina #621
 Punto de Referencia: Isaura opuesta edificio el Faro. Colonia: Ruben Dario
 Ciudad/Municipio: Flores Mibazan Teléfono lugar a instalar: 2231-3081 Fecha y hora sugerida para la instalación: _____

Servicio nuevo Servicio Adicional Traslado

AUTORIZACION CARGO TARJETA CREDITO: El Cliente autoriza a SERCOM aplicar los montos convenidos de la tarjeta de crédito siguiente:
 Tarjeta No. _____ Master Card N° _____
 Amex N° _____ Dinner's Card No. _____
 Vencimiento: _____ Nombre como aparece en la Tarjeta: _____

- Propiedad del Equipo: Necesario para la prestación del servicio. El equipo de Claro TV, es propiedad de SERCOM, por lo que el cliente lo recibe en comodato; en virtud de lo cual, el CLIENTE es responsable por los daños o pérdidas de dicho equipo ocasionados por su mal uso, cual suscribe letra de cambio por el monto de Ciento Setenta Dólares Exactos (US\$. 170.00). Este cobro lo pagará únicamente el Cliente en caso de no devolver el equipo.
- Otros Cargos: El Cliente acepta que pagará cada uno de los servicios utilizados fuera del programa o plan de CLARO TV que se ha suscrito. También, el Cliente deberá cancelar el cargo de \$5.00 más impuestos de reconexión de servicio por suspensión por mora.
- Vigencia del Contrato: _____ 12 meses HFC _____ 24 meses (DTH)
- Terminación Anticipada HFC/DTH: Si el Cliente diese por terminado el contrato en forma anticipada, voluntaria o involuntariamente, antes del plazo suscrito el servicio, el Cliente se obliga a pagar a SERCOM lo equivalente a US\$.100.00 para Servicio DTH y US\$.200.00 para Servicio HFC, en concepto de gastos administrativos.
- Fecha de Corte: Se establece como fecha de corte el día 30 de cada mes.
- Autorizás que tu información sea divulgada en un directorio telefónico únicamente cuando se contrate telefonía fija. SI NO

SERVICIOS HFC

| | | | |
|-------------|----|-----------------|----|
| BÁSICO | \$ | STB ADICIONAL | \$ |
| BÁSICO PLUS | \$ | DVR | \$ |
| AVANZADO | \$ | DVR HD | \$ |
| TOTAL | \$ | PAQUETE HD | \$ |
| | | PAQUETE HBO MAX | \$ |
| | | PAQUETE FOX+ | \$ |
| | | PAQUETE ADULTOS | \$ |

CLARO HOGAR

DOBLE
 TRIPLE

| | | | |
|----------|----|--------------|----|
| 256 Kbps | \$ | IP'S PÚBLICA | \$ |
| 512 Kbps | \$ | | |
| 1 MB | \$ | | |
| 2 MB | \$ | | |
| 3 MB | \$ | | |
| 5 MB | \$ | | |
| 8 MB | \$ | | |
| 10 MB | \$ | | |
| 15 MB | \$ | | |
| 20 MB | \$ | | |
| | | 1 GB | \$ |

| TELEFONÍA FIJA | | COSTO |
|----------------|--|-------|
| FREE | | |
| PLAN \$3.45 | | |
| PLAN \$3.50 | | |
| PLAN \$6.00 | | |
| PLAN \$6.90 | | |
| PLAN \$8.00 | | |

SERCOM y EL CLIENTE, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios de CLARO TV, de conformidad a la legislación de la República de Honduras, a efecto de establecer las cláusulas y condiciones bajo las cuales se prestarán los servicios, de la forma siguiente:

1. OBJETIVO DEL CONTRATO. SERCOM y EL CLIENTE convienen que la primera prestará al segundo, los Servicios de CLARO TV (HFC/DTH), en adelante llamado el "Servicio" rigiéndose ambas partes por el presente contrato.
2. 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 constituyen el delito de fraude telefónico:
Fraude Telefónico Tipo By Pass: la modalidad de fraude tipo By Pass consiste en enrutar el tráfico de servicio de telefonía de larga distancia nacional o telefonía de larga distancia internacional, con otra característica de tráfico a través de las redes de operadores, y una vez que el tráfico enrutado 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 Reorigination (refilling): El fraude por reorigination (refilling) es el procedimiento mediante el cual el país que origina el tráfico lo enruta a un tercer país que no es el destino final, enruta este tráfico hasta su último destino, debido a las diferencias tarifarias 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 ingresos para el país de destino. El Cliente acepta EXPRESAMENTE que el presente contrato no le autoriza la venta, alquiler y/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 realice otros usuarios autorizados por él, así como por el uso indebido o ilícito que le dé al servicio, tanto por él como por otras personas por quienes deba responder de conformidad con la ley, eximiendo desde este momento a SERCOM ante los reclamos de terceros por la información y violación de esta norma.
3. TARIFAS Y CARGOS: Los precios que debe pagar el cliente mensualmente a SERCOM y los cargos que se le formulen están detallados en el presente contrato, y que declara el Cliente conocer. 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, cualquier modificación de tarifas SERCOM lo comunicará por medios masivos de comunicación antes de su aplicación.
4. FACTURACIÓN Y PAGO. Mensualmente se emitirá un Estado de Cuenta liquidado a determinado día, que se conocerá como fecha de corte. El que deberá de ser cancelado en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda local pagados al cambio oficial de venta del Banco Central e Honduras antes del veinte (20) de cada mes. EL CLIENTE pagará a SERCOM: a) La mensualidad por los servicios prestados, incluyendo los cargos por servicios adicionales contratados. b) Todo otro servicio adicional contratado a SERCOM, tales como canales Premium, televisores adicionales y/o equipos adicionales, servicio de transporte de internet, telefonía, así como otros servicios, c) Costo de instalación que se indicará en la solicitud de servicio y el mismo incluye instalación de la acometida del cable coaxial, el cual será conectado a la unidad decodificadora de señal. d) En caso de pérdida o daño por parte del cliente del equipo entregado, el Cliente deberá pagar por el mismo según las tarifas definidas por SERCOM y f) La facturación mensual será enviada a la dirección notificada por el Cliente y si por cualquier razón el Cliente no reciba su Estado de Cuentas en un mes determinado se libera la responsabilidad de pago, obligándose a solicitarlo directamente al Departamento de Servicio al Cliente de SERCOM para evitar que su cuenta incurra en mora. Asimismo queda entendido que los cambios de domicilio no notificadas a SERCOM no eximen al Cliente de pago oportuno del servicio.
5. LUGAR DE PAGO: Los pagos deberán efectuarse en las tiendas CLARO o en las entidades bancarias u otras instituciones autorizadas para tal fin por SERCOM, así como también vía celular a través del call center vía Tarjeta de Débito y Crédito.
6. PAGOS CON CHEQUES. 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 está facultado al cobro consignado en el artículo 614 del Código de Comercio de la República de Honduras.
7. EFECTOS DEL NO PAGO. En cualquier caso, el Cliente está obligado a pagar sus facturas por servicios o equipos antes o en la fecha de vencimiento de sus facturas, independientemente del monto. Cualquier atraso o incumplimiento en las obligaciones del Cliente, facultará a SERCOM para la suspensión del servicio en mora y de cualquier otro servicio que tenga el Cliente a su nombre, sin necesidad de previa notificación. La reconexión o rehabilitación, en su caso, de todo servicio suspendido generará un cargo por dicha reconexión acorde a la regulación vigente señalada por CONATEL.
8. PLAZO PARA INSTALACIÓN Y CONDICIONES: El periodo de instalación del servicio será de 72 horas a partir de la solicitud para el servicio HFC y de siete (7) días para el servicio de DTH. La instalación del servicio solicitado en el presente contrato queda sujeto a que en el sector de instalación haya tendido de cable de SERCOM y que la distancia entre la toma principal y lugar de instalación no exceda de setenta metros (70) metros, de lo contrario, se le avisará oportunamente la fecha del rediseño de la Red y la fecha probable de instalación. En el caso que la instalación no se lleve a cabo en el tiempo estipulado en esta cláusula, SERCOM deberá reembolsar la cantidad pagada por el Cliente de acuerdo a lo establecido en la cláusula séptima específicamente en el relacionado en la devolución de dinero.
9. REINTEGRO DE DINERO: El reintegro de dinero únicamente se realizará en los siguientes casos: a) Si el Cliente decide, luego de firmado el contrato suspender la orden de instalación antes de que sea instalado el servicio, b) Cuando la instalación por ductos (tubos) este(n) obstruido(s) u ocupados por cables telefónicos y el cliente decida no instalar el servicio, c) Si la instalación en un condominio, apartamento o edificio requiera de un permiso previo por parte del dueño o administrador del mismo, sin que el permiso haya sido debidamente tramitado y aprobado. El periodo mínimo a facturar, es de un mes a partir del día en que el servicio es activado, si por alguna razón el Cliente decide rescindir este contrato antes de concluir este periodo se aplicará lo indicado en la cláusula cuarta, referente al periodo de facturación, y d) La devolución de saldos a favor del cliente se realizara en treinta (30) días hábiles después de la solicitud, siempre y cuando no existan saldos pendientes y el equipo sea devuelto a SERCOM por parte de el cliente o haya cancelado el valor del mismo si el CLIENTE no lo devuelve.
10. PLAZO DEL CONTRATO: Este contrato tendrá la vigencia determinada por SERCOM, misma que se establece en la parte frontal de este contrato. El presente contrato tendrá renovación automática por plazos iguales al pactado, a menos que alguna de las partes exprese formalmente y por escrito a la otra su deseo de cancelación con al menos treinta días calendarios de anticipación a la fecha de vencimiento, debiendo el cliente pagar todos los montos adeudados.
11. TERMINACIÓN ANTICIPADA: SI EL CLIENTE diese por terminado el contrato en forma anticipada, voluntaria o involuntariamente, antes del plazo suscrito, EL CLIENTE se obliga a pagar a SERCOM la suma equivalente a US\$.100.00 para Servicio DTH y US\$.200.00 para Servicio HFC en concepto de gastos administrativos.
12. 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 uso que el Cliente hace del Servicio pone en peligro la seguridad de personas o propiedades o lo utiliza para otros fines delictivos o ilícitos;
c) Si la información suministrada por el Cliente a SERCOM es falsa o incorrecta;
d) Si hay retraso en el pago por parte del Cliente de un mes.
e) Si hay mora del Cliente en el pago de cualquier suma adeudada a SERCOM;
f) 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.
13. RESOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO. Son causales de resolución del contrato:
a) Incumplimiento de algunas de las cláusulas en éste contrato estipuladas, 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.
La cancelación del contrato por cualquier causa no libera al cliente de la responsabilidad de pagar los cargos pendientes a favor de SERCOM por servicios prestados antes de la fecha de cancelación del mismo.
14. VARIACIÓN DE PROGRAMACIÓN Y POLÍTICAS DE TRANSMISIÓN: SERCOM no es responsable, ni tampoco se debe entender como un incumplimiento al presente contrato, por implementar unilateralmente cambios o variaciones en su programación y en sus políticas de transmisión, obligada por motivos de variaciones o modificaciones en las políticas de transmisión o en la programación y emisión por parte de las empresas proveedoras de las señales de programación, así como por motivos de darle cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente en el país, entre otros. A este respecto, SERCOM comunicará del cambio al cliente ya sea mediante insertos en las facturas o recibos, o por medio electrónico señalado por el Cliente, o por medio de avisos televisivos, o avisos en la página web de CLARO, o avisos en el canal informativo de CLARO TV. Una vez implementado el cambio o modificación, el Cliente tendrá el derecho de decidir si continúa o no contratando los servicios suplidos por SERCOM. En caso de decidir no continuar contratando los servicios, dentro del plazo de cinco días calendarios posteriores a la implementación del cambio o modificación, el Cliente deberá pre avisar por escrito a cualquiera de las Tiendas autorizadas de SERCOM con el objetivo de llevar a cabo la finalización del contrato suscrito. Posteriormente a este plazo, sin que el Cliente haya finalizado el contrato suscrito, SERCOM entenderá que el Cliente da por aceptadas las nuevas condiciones y los cambios implementados.
15. AUTORIZACIÓN PARA INSTALAR, REVISAR Y DESINSTALAR: a) SERCOM se compromete a instalar en la dirección señalada por el Cliente el equipo de Claro TV requerido para la prestación del servicio contratado, una vez aprobada la solicitud del Servicio. b) cuando la solicitud del servicio sea aprobada, SERCOM programara la instalación del equipo para la recepción de la señal de CLARO TV y la posterior activación de la misma, cualquier programa o software que impida la correcta instalación del servicio deberá ser removida del sistema antes de correr el proceso de instalación, c) Se define como "Equipo de Instalación" SETTOP BOX (STB) y/o MTA con su respectivo control remoto, sus accesorios, cable para conectar los equipos. Cualquier material fuera de lo aquí definido que se necesitare para dicha instalación, será pagado por separado por el Cliente como cualquier servicio adicional que solicite. Exceptuando el cable, queda entendido por el cliente que todo el equipo y sus accesorios son propiedad de SERCOM, el televisor deberá ser proporcionado por el Cliente, d) El costo de la instalación de Claro TV Básico y Claro TV Avanzado está incluida en el precio de la suscripción salvo casos de instalaciones adicionales, en cuyo caso el costo adicional previamente convenido por El Cliente deberá ser cancelado por separado, e) El Cliente autoriza al personal de SERCOM o contratistas autorizados que estarán debidamente identificados para que realicen todas las instalaciones, reparaciones y verificaciones que sean necesarias del servicio contratado, de la red interna del inmueble(s) donde se instalara el mismo. Acepta que la instalación del servicio contratado queda condicionada al cumplimiento de las recomendaciones que indique el técnico. El Cliente no está de acuerdo con la inspección o con las recomendaciones técnicas acepta que SERCOM no instalara el servicio y que el contrato se rescindirá de inmediato, debiendo SERCOM únicamente devolver el dinero que el Cliente le haya entregado dentro del término estipulado en el presente contrato de acuerdo a la cláusula séptima del presente contrato.
16. FALLO DEL SERVICIO: SERCOM no asume responsabilidad alguna por interrupciones del servicio originadas por motivos de causa mayor o caso fortuito, las fallas serán reparadas a la brevedad y con la mayor diligencia por parte de SERCOM, bajo el entendido que el Cliente seguirá siendo responsable del pago por el servicio o paquete contratado.
17. CONTENIDO DE PROGRAMACIÓN, RESPONSABILIDAD: El Cliente que solicita los servicios de SERCOM, lo hace bajo su responsabilidad y autoriza que SERCOM proceda a su instalación, liberando de toda responsabilidad a la empresa, en relación al contenido eventual de los programas que se retransmiten. Así mismo tienen la obligación de impedir que menores de edad observen u ordenen programas no aptos para ellos.
18. CONEXIÓN DE EQUIPO: SERCOM solo se obliga con EL Cliente a conectar el cable a su televisor y en caso de contrataciones de servicios adicionales al básico, SERCOM se obliga únicamente a conectar el convertidor a su televisor o el cable MTV y no se hace responsable a conectar equipos, accesorios, que el Cliente tenga, para lo cual el Cliente deberá llamar a su técnico de confianza.
19. HECHOS QUE LIBERAN RESPONSABILIDAD A SERCOM FRENTE AL CLIENTE: a) La obligación de SERCOM de brindar los servicios pactados en el presente convenio se regirá, a partir de la instalación del servicio, en caso de que el servicio contratado no pueda ser instalado y las causas sean imputables a SERCOM, únicamente tendrá la responsabilidad de devolver el dinero recibido a el Cliente, quien no podrá cobrar daño o perjuicio alguno, b) De igual forma SERCOM no asume responsabilidad alguna por accesos ilegales o no autorizados por el Cliente que terceros puedan hacer en su televisor, ni por los montos que se le facturen debido a dichos accesos, c) SERCOM, podrá suspender temporalmente el suministro de servicio por motivo de reparación o mantenimiento del equipo, sin responsabilidad alguna de su parte frente al Cliente o terceros, d) SERCOM queda libre de toda responsabilidad o reclamo, por la suspensión de sus servicios, cuando estos se originen en actos administrativos, orden judicial o de cualquier otra autoridad competente, fuerza mayor caso fortuito, excesiva onerosidad sobrevenida, responsabilidad de un tercero, siempre y cuando no sean actuaciones imputables por parte a SERCOM o a sus funcionarios y e) SERCOM queda libre de toda responsabilidad por la desconexión o mala calidad de la señal, cuando el Cliente ha manipulado los cables coaxiales y las acometidas realizadas por SERCOM.
20. CESIÓN DE DERECHO. El Cliente podrá ceder a terceras 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 llene 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 mas los cargos acumulados por los servicios usados aún 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.
21. RENUNCIA: El Cliente acepta como exigible y de saldo vencido los montos que presente SERCOM respecto a este contrato en caso de ventilarse alguna gestión de cobro o reclamo por la vía judicial. El cliente renuncia a su domicilio y se somete a los tribunales que SERCOM elija y señale e igualmente se somete al procedimiento que este último elija para realizar los cobros judiciales. El cliente acepta los domicilios, registrados en el presente contrato para recibir las notificaciones empadronamientos judiciales o extrajudiciales obligándose a comunicar a SERCOM cualquier cambio en los mismos.
22. PODER DE REPRESENTACIÓN. Si el Cliente es una persona natural, jurídica u organización diferente de quien firma este contrato, el firmante podrá firmar en nombre y representación del Cliente, para lo cual será suficiente documento, e