

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Yo Carolina Elizabeth Aguilar Castillo
 NOMBRE SEGÚN DOCUMENTO DE IDENTIDAD
 de años de edad, de nacionalidad
 En números del domicilio de Profesión u oficio Municipio
 me identifico con , número
 DUI / PASAPORTE / otro
 Actuando ☐ en mi carácter personal
☒ en nombre y representación de: CONAIPD
 Nombre de la representada / Razón Social / Denominación

En adelante el "CLIENTE", por medio del presente instrumento **OTORGO**: Que en esta fecha hemos convenido en suscribir con la sociedad **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** y **TELESAL, S.A. DE C.V.**, en lo sucesivo "**TELEFÓNICA**", un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, el cual se registró bajo las cláusulas siguientes, las cuales el CLIENTE expresa e irrevocablemente reconoce y acepta en su totalidad:

1. OBJETO DEL CONTRATO. En virtud del presente contrato, TELEFÓNICA se obliga mediante el pago correspondiente, a prestar al CLIENTE los servicios de telecomunicaciones descritos en el(los) documento(s) anexo(s), de este Contrato, y bajo las condiciones y especificaciones técnicas ahí establecidas.

2. PRECIO DE LOS SERVICIOS. i) Precio de los servicios y equipos. Como contraprestación a los servicios a ser prestados, el CLIENTE deberá pagar a TELEFÓNICA las tarifas aplicables al servicio contratado las cuales han sido hechas previamente del conocimiento del CLIENTE y se establecen detalladamente en el(los) anexo(s) correspondiente al(los) servicio(s) contratado(s). De igual forma, el CLIENTE se obliga a reconocer a TELEFÓNICA el precio de los restantes servicios y/o equipos que TELEFÓNICA le provea asociados al(los) servicio(s) objeto de este Contrato, y detallados en el(los) anexo(s) respectivo(s). ii) EL CLIENTE reconoce que TELEFÓNICA podrá, en cualquier momento y previa notificación hecha con la debida antelación al CLIENTE, modificar los precios por los servicios prestados durante la vigencia de este contrato. Tratándose de tráfico de telefonía, TELEFÓNICA declara que todos los precios que aplique al servicio en virtud del presente contrato, se encontrarán dentro de los rangos que en su oportunidad la SIGET le hubiere aprobado, para lo cual se compromete a documentar tal incremento en las tarifas, si así se lo solicitare el CLIENTE. Los cargos establecidos en este Contrato y sus Anexos no incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, ("IVA"), ni ningún otro impuesto aplicable, los cuales serán por cuenta del CLIENTE.

FACTURACION Y FORMA DE PAGO. A.) La facturación de las llamadas salientes y/o entrantes ya sean locales o internacionales, atenderá a los métodos de redondeo conforme los estándares internacionales y adoptados por TELEFÓNICA y a los datos que resulten de los registros electrónicos que llevarán el control de las llamadas del CLIENTE. B.) TELEFÓNICA facturará los servicios prestados en dólares de los Estados Unidos de América, por periodos mensuales, de acuerdo a los ciclos de facturación que corresponda. C) El pago de los importes detallados en el documento de cobro emitido por TELEFÓNICA deberá realizarse sin necesidad de cobro ni requerimiento alguno, a más tardar dentro de los diez días siguientes al del recibo de la correspondiente factura, la cual será enviada por TELEFÓNICA a la dirección indicada por el cliente. El no recibo de la factura no libera al CLIENTE de su obligación de pronto pago. D) El CLIENTE se constituirá en mora si transcurridos diez días calendario después del recibo de la factura, éste no hubiese efectuado el pago correspondiente. Para tales efectos, no será necesaria notificación judicial o extrajudicial de parte de TELEFÓNICA. Consecuente con lo anterior, el CLIENTE acepta que TELEFÓNICA le aplique un recargo del tres por ciento (3%) mensual en concepto de intereses moratorios, hasta que se produzca el pago, sobre cualquier cuenta pendiente que el CLIENTE no hubiere cancelado a la fecha indicada en el documento de cobro respectivo o tres dólares (incluyendo el IVA) lo que sea mayor. El CLIENTE reconoce expresa e irrevocablemente que para la liquidación de los servicios prestados en virtud de este contrato, la certificación que al efecto emita TELEFÓNICA será prueba fehaciente para documentar los montos pendientes de pago, quedando a discreción de TELEFÓNICA, en caso de mora por parte del CLIENTE, el proceder por la vía ejecutiva para hacerla efectiva, o mediante cualquier otro medio que TELEFÓNICA estime conveniente.

4. PLAZO Y VIGENCIA DEL CONTRATO.

A) Plazo: Este contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de su firma. El plazo del presente contrato es indefinido a partir de la fecha de firma del mismo, no obstante sus anexos podrán suscribirse, en función del servicio contratado, por plazos definidos o indefinidos, situación que se establecerá en cada anexo correspondiente. En caso que el servicio contratado se encuentre asociado a un plazo definido, el CLIENTE se obliga a mantener vigente el contrato como mínimo por un período de meses facturados y pagados igual al plazo asociado a dicho servicio. En caso que el anexo correspondiente no establezca un plazo específico, el CLIENTE y TELEFÓNICA acuerdan, que el plazo mínimo asociado al servicio contratado es de DIECIOCHO MESES facturados y pagados, contados a partir del Acta de recepción inicial.

B) Es expresamente convenido por la partes que el(los) servicio(s) contratado(s) será(n) puesto(s) a disposición del CLIENTE, salvo caso fortuito o fuerza mayor, dentro de un plazo máximo de treinta días contados a partir de la firma del contrato y/o solicitud de servicios adicionales, según sea el caso. En el supuesto que al vencimiento de dicho plazo el CLIENTE aún no haya recibido el(los) servicio(s) contratado(s), el CLIENTE estará facultado para dar por terminado este Contrato sin responsabilidad alguna de su parte, en lo relativo al servicio en que se haya presentado el incumplimiento, salvo que el CLIENTE se constituya o se haya constituido en mora de recibir el(los) servicio(s). Para los efectos antes indicados, se documentará la fecha de instalación y/o entrega del(os) servicio(s) se elaborará un acta de entrega en la cual se indicará fecha, lugar y hora, la cual deberá ser firmada por el CLIENTE en señal de aceptación. De igual forma, en caso que no sea factible la entrega del servicio por motivos imputables al CLIENTE, ello se establecerá en el contenido del acta a efecto de establecer la mora del CLIENTE. No obstante lo anterior, las partes podrán, de común acuerdo, establecer un plazo distinto al anterior. El plazo acordado deberá constar por escrito.

C) El plazo mínimo asociado a cada servicio se contabilizará a partir de la firma del ACTA DE RECEPCIÓN inicial. Para los efectos antes indicados, en la fecha de instalación y/o entrega del(os) servicio(s), se elaborará un acta de entrega en la cual se indicará fecha, lugar y hora, la cual deberá ser firmada por el CLIENTE en señal de aceptación. De igual forma, en caso que no sea factible la entrega del servicio por motivos imputables al CLIENTE, ello se establecerá en el contenido del acta a efecto de establecer la mora del CLIENTE en recibir el(los) servicio(s) contratado(s).

D) Es entendido que durante la vigencia de este Contrato, el CLIENTE podrá optar por adquirir servicios adicionales bajo condiciones similares o distintos al contratado inicialmente, según la oferta comercial de TELEFÓNICA vigente a esa fecha. Además, al vencimiento del plazo mínimo obligatorio de cualesquiera servicios que haya contratado, el CLIENTE podrá solicitar a TELEFÓNICA la renovación del servicio, por un período similar y bajo términos y condiciones similares, salvo que las condiciones o el servicio contratado no forme parte ya de la oferta comercial de TELEFÓNICA.

En cualquier caso, la renovación o adición de servicios deberá documentarse por escrito, debiendo suscribir el CLIENTE el documento que TELEFÓNICA destine al efecto, en el cual se incorporarán las condiciones comerciales aplicables al servicio que se agrega y/o renueva, según sea el caso.

A consecuencia de lo anterior, el CLIENTE reconoce y acepta que eventualmente podrán llegar a coexistir diversos Anexos con Condiciones Comerciales, en la medida en que éste haya incluido líneas adicionales durante la vigencia del Contrato, y estableciendo cada uno, las condiciones específicas a los servicios que en él se detallan.

5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 1) Se conviene que el presente Contrato podrá ser terminado de manera inmediata por cualquiera de las siguientes causales sin responsabilidad alguna para las partes en los siguientes casos: (a) Quiebra declarada o suspensión de pagos de cualquiera de las partes; (b) Pérdida de la autorización para operar de TELEFÓNICA; 2) Adicionalmente, TELEFÓNICA podrá dar por terminado el contrato en los casos siguientes: i) Por mora en el pago de los derechos de instalación o las facturaciones o cuotas de dos o más meses, derivadas de la prestación del servicio o cualesquiera otros cargos que las partes acordaren en virtud del presente contrato; ii) por incumplimiento del CLIENTE a cualquiera de las obligaciones que le impone este contrato. En este caso, el CLIENTE deberá reconocer a TELEFÓNICA las penalidades aplicables cual si se tratara de terminación temprana del contrato. 3) El contrato podrá darse por terminado por parte del CLIENTE en los casos siguientes: i) Si TELEFÓNICA incumple con los niveles de servicio y compromisos establecidos en la cláusula décima de este contrato y regulados por el anexo correspondiente al servicio contratado; ii) En cualquier momento durante la vigencia de este contrato, dando aviso por escrito a TELEFÓNICA con diez días hábiles de anticipación, debiendo cancelar los montos adeudados y demás tráfico/consumo generado en función de cada uno de los servicios que haya contratado. En este

caso serán exigibles en su totalidad los cargos restantes para la conclusión del plazo original o cualquiera de sus prórrogas, debiendo además el CLIENTE cancelar los cargos por terminación anticipada establecidos en el(los) Anexo(s) correspondientes a los servicios contratados. iii) Cuando sin causa legal, TELEFÓNICA modifique unilateralmente las cláusulas de este contrato, siempre que con ello se ocasione un perjuicio manifiesto y razonable para el CLIENTE. Esto no aplicará sin embargo, cuando la modificación tenga su origen en el cumplimiento irrestricto de la ley, o de una disposición dictada por autoridad administrativa o judicial. En los casos contemplados en los numerales 2) i) y ii), y 3) i) iii) de esta cláusula la terminación será efectiva cinco días calendario después de la que la parte afectada haya notificado a la parte infractora sobre el incumplimiento incurrido, acompañando la notificación con la documentación que demuestre tal incumplimiento. Cuando el contrato se de por terminado anticipadamente por incumplimiento del CLIENTE, éste estará en la obligación de reconocer a TELEFÓNICA los cargos por terminación anticipada regulados por los anexos asociados a cada servicio y demás penalidades que se regulen en dichos anexos y en este contrato.

6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. El(los) servicio(s) contratado(s) podrá(n) suspenderse en los casos siguientes. a) Si el CLIENTE incurre en mora en el pago de las facturas derivadas del(los) servicio(s) prestados por TELEFONICA; b) Cuando se ocasione mal funcionamiento o daño a la red de TELEFÓNICA, por la conexión en los puntos de terminación de dicha red de cualquier equipo o aparato propiedad del cliente u obtenido a cualquier título; c) Cuando el cliente se encuentre conectado a la red de TELEFÓNICA sin contar con la previa autorización de esta; d) Cuando el CLIENTE no cumpla con las obligaciones establecidas en el contrato o sus anexos, especialmente las relacionadas con la utilización debida del servicio prestado; e) En caso de sospechas de fraude en el tráfico cursado o en los documentos que motivaron la concesión de la Apertura de Crédito, exceso en los consumos por encima del ochenta por ciento del límite de crédito prefijado y cualquier otro caso que hagan suponer un uso indebido o fraudulento del servicio. Consecuente con lo anterior, el CLIENTE autoriza a TELEFÓNICA para que le sea suspendido el servicio, bastando la comunicación de TELEFÓNICA por cualquier medio a su alcance, tales como, aunque no limitado a: mensajes de texto, comunicación telefónica, correo electrónico, vía facsímil, comunicación escrita, etc. Esta suspensión se mantendrá hasta que el CLIENTE deje de incurrir en infracción de las obligaciones mencionadas, sin perjuicio de la facultad expedida a TELEFÓNICA de resolver el contrato.

7. CAMBIOS EN LA NUMERACIÓN. TELEFÓNICA no será responsable por los cambios en la numeración, claves de selección o cualesquiera otras modificaciones que sufre el Plan de Numeración Nacional vigente y que afectaren directamente la numeración asignada al CLIENTE.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

8.1 DERECHOS DEL CLIENTE. a) Recibir los servicios contratados bajo los niveles de calidad, y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato; b) Interponer sus reclamos por escrito, motivados por incumplimiento al presente contrato o cobros indebidos y a obtener una respuesta dentro del plazo aquí señalado; c) A que no se le desconecte arbitrariamente el servicio; d) Solicitar la restricción a servicios intermedios y de valor agregado, en la forma aquí establecida; e) A ser informado por cualquier medio sobre los cambios efectuados en las tarifas del servicio; f) A ser compensado en la forma indicada en el anexo respectivo, cuando por causa imputable a TELEFÓNICA, los servicios no sean suministrados bajo los niveles de calidad ofrecidos.

8.2 OBLIGACIONES DEL CLIENTE. a) Pagar el precio de los servicios que TELEFONICA le facture en las fechas de vencimiento de los mismos; b) Responder ante los tribunales competentes por el mal funcionamiento o daño que causen a la red de TELEFONICA o de los demás operadores, por la conexión en los puntos de terminación de red de cualquier equipo o aparato; c) Utilizar debidamente el (los) servicio(s) de acuerdo con las normas y disposiciones legales y contractuales vigentes, bajo la responsabilidad prevista en el ordenamiento legal vigente, evitando prácticas tales como, utilizar las líneas telefónicas asignadas por TELEFÓNICA para establecer una interconexión excepcional con el fin de disminuirse o evadir los cargos de interconexión o de liquidación de tráfico aplicables, clonación de SIMCARDS; Alteración del Número de Serie Eléctrica (ESN) o número de Identidad Internacional del Equipo Móvil (IMEI), intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta, práctica conocida como "Phishing", entre otras, según el tipo de servicio contratado por el CLIENTE; d) Brindar seguridad a toda la instalación o conexión propiedad de TELEFONICA que se encuentre en el interior del inmueble del CLIENTE; e) Responsabilizarse por los resultados del (de los) servicio(s) contratado(s); f) Proveer las instalaciones y facilidades necesarias para el funcionamiento de los equipos para la provisión de los servicios descritos en el contrato y solicitud; g) Permitir el acceso al personal de TELEFONICA autorizado para los efectos de instalación, mantenimiento y control de equipos y accesorios, previo consentimiento del CLIENTE; h) No hacer traslados, modificaciones o reparaciones a equipos e instalaciones propiedad de la(s) empresa(s) proveedora(s) del (de los) servicio(s), sin autorización de ésta; i) Responsabilizarse por el uso fraudulento del servicio. El CLIENTE se compromete a prevenir, detectar y evitar el uso no autorizado de la red

del (de los) proveedor(es) del (de los) servicio(s); j) Pagar cualquier consumo generado por el (los) servicio(s) contratado(s), indistintamente de que éste haya sido generado por empleados del CLIENTE o por terceros ajenos a éste, con o sin su autorización; k) A guardar la más estricta confidencialidad con relación a la información propiedad de TELEFÓNICA y que por cualquier razón llegue a ser de su conocimiento; l) a la finalización del plazo del contrato, permitir el retiro del equipo propiedad de TELEFÓNICA; m) A conservar el equipo propiedad de TELEFÓNICA en perfecto estado de operación y funcionamiento.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA:

9.1) DERECHOS DE TELEFÓNICA. a) Exigir el pago de los servicios en la fecha correspondiente; b) Suspender la prestación de los servicios al CLIENTE en caso de incumplimiento a los términos y condiciones establecidos en este Contrato y sus anexos; c) A modificar los precios de los servicios previo aviso efectuado por cualquier medio; d) Exigir al CLIENTE el pago de cualquier monto que se haya generado previo a la desconexión del servicio, y/o cualquier instrumento o garantía hasta por el monto total de la deuda, que garanticen el pago de las obligaciones a cargo del CLIENTE, a discreción de TELEFÓNICA.

9.2) OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA. a) Suministrar los servicios contratados bajo los niveles de calidad, continuidad y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato y sus anexos y a compensar al CLIENTE por el incumplimiento a los mismos, conforme se regula en el anexo respectivo; b) el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos e infraestructura de su propiedad, necesarios para mantener o restaurar el servicio en caso de cualquier eventualidad. TELEFÓNICA no asegura la ininterrupción del servicio, pero hará todo lo razonablemente posible para reestablecerlo en caso de interrupción por fallas en sus equipos o enlaces, tratando de minimizar el tiempo de interrupción, aún por causas ajenas a su control o causados por fuerza mayor o caso fortuito. c) Recibir los reclamos del CLIENTE, motivados por incumplimiento al presente contrato o cobros indebidos y a proporcionar una respuesta dentro del plazo aquí señalado; d) A no desconectar arbitrariamente el servicio al CLIENTE; e) Tratándose de servicios de telefonía, a restringir el acceso a servicios intermedios y de valor agregado, en la forma aquí establecida; f) Informar al CLIENTE por cualquier medio sobre los cambios efectuados en las tarifas del servicio.

10. DÉCIMA. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL(OS) SERVICIO(S). TELEFÓNICA proveerá los servicios contratados bajo el nivel de disponibilidad indicado en el(los) Anexo(s) correspondiente(s).

11. RESPONSABILIDAD. La responsabilidad de TELEFÓNICA con relación a este Contrato se limitará a lo dispuesto en el(los) Anexo(s) correspondiente(s), lo cual el CLIENTE conoce, entiende y por ello lo acepta expresa e irrevocablemente.

12. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Las partes reconocen que pueden existir situaciones o acontecimientos impredecibles, imprevistos o que previstos no puedan evitarse y que imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones contractuales para ambas partes, lo anterior se entenderá como caso fortuito o fuerza mayor. Sin embargo, en tal caso, la parte que hubiere incumplido con sus obligaciones, deberá notificar a la otra, en el plazo de cinco días de incurrido el incumplimiento, dicha situación, así como el tiempo que estime será necesaria para subsanar o remediar el incumplimiento de que se trate. En todo caso la parte está obligada a presentar dentro de los diez días siguientes de ocurrido el evento la evidencia y prueba del mismo. Para los efectos de este Contrato, serán considerados como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, únicamente aquellos eventos imprevistos que escapen al control razonable o que no son posibles resistir de una de las partes que incluye, pero no se limita a: desastres naturales, insurrecciones, disturbios, guerras u operativos militares o policiales, incendios, rayos, explosiones, terremotos, huelgas, inundaciones, confiscación o cualquier otra acción adoptada por organismos gubernamentales. Bajo ningún motivo el impago de las obligaciones económicas establecidas en este Contrato, podrá ser justificado bajo lo dispuesto en esta cláusula. Por lo tanto ambas partes aceptan y reconocen que bajo tales circunstancias, cualquier daño directo o indirecto, mediato o inmediato, lucro cesante, ahorros no producidos o cualquier otra hecho que se presente, deberán ser asumidos por cada parte según sea el caso, no pudiendo reclamarse ambas partes algún perjuicio originado a raíz de dicho evento de fuerza mayor o caso fortuito.

13. DISPOSICIONES ESPECIALES. Las acciones resultantes de la aplicación de estas cláusulas y sus anexos, podrán interponerse por cualquiera de las partes dentro de un plazo de un año, contado desde la fecha en que se produzcan los hechos en que se fundamente la acción. Sin embargo, si como consecuencia del incumplimiento del CLIENTE a sus obligaciones y responsabilidades que se señalen en este contrato, el ente regulador en materia de telecomunicaciones en El Salvador o cualquier otra autoridad administrativa impusiera sanciones pecuniarias a TELEFÓNICA esta última podrá exigir al CLIENTE el reintegro de toda suma de dinero que en tal concepto se haga efectiva a la SIGET, debiendo documentar TELEFÓNICA al CLIENTE el pago de las mismas. Si la sanción impuesta

por la SIGET fuera suspensión del servicio que presta TELEFÓNICA, esta última podrá exigir al CLIENTE una indemnización por los daños y perjuicios que dicha sanción les cause a otros clientes que reciben dicho servicio.

14. CESIÓN. El CLIENTE no podrá transferir o ceder sus derechos u obligaciones derivadas de este contrato sin el previo consentimiento escrito de TELEFÓNICA, cuyo consentimiento no podrá ser irrazonablemente denegado. TELEFÓNICA podrá ceder su posición contractual, total o parcialmente, sin autorización a sus Afiliadas, Subsidiarias o cualquier otra sociedad o persona jurídica con la que tenga relación accionaria y que por este motivo se considere parte de su Grupo empresarial. Asimismo, queda facultada para ceder los beneficios del mismo o constituir gravámenes sobre el mismo en garantía de sus obligaciones financieras contraídas con instituciones bancarias y financieras.

15. MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los términos y condiciones de este contrato podrán ser modificados en cualquier momento mediante mutuo acuerdo de las partes. Cualquier modificación a las condiciones técnicas o comerciales de los servicios que ampara este contrato y que constan en el(los) anexo(s) correspondiente(s) del mismo, deberán constar por escrito y ser firmados en original por las partes e incorporarse como parte integral del Contrato indicando el anexo que se modifica y la fecha de entrada en vigencia de dicha modificación.

16. DOMICILIO Y LEGISLACION APLICABLE. Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente contrato y sus anexos, ambas partes señalan como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten, de forma expresa e irrevocable.

17. NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE. Para los efectos derivados de este Contrato, el CLIENTE expresamente se compromete en designar por escrito, a más tardar dentro de un plazo de quince días posteriores a la firma del presente contrato, a un representante dentro de su organización que realice las funciones de un "Ejecutivo de Cuenta". En este sentido, se presumirá que la persona que se designe como Ejecutivo de Cuenta se encuentra plenamente facultado y será el conducto oficial para coordinar la materialización de los servicios contratados, las ampliaciones/adiciones en y sobre los servicios, y todas las otras operaciones que se desprendan de este contrato. El Ejecutivo de Cuenta solicitará y coordinará con TELEFÓNICA la disponibilidad, contratación, facturación y entrega de los servicios convenidos, así como todos los asuntos relativos a créditos, débitos, cobros y pagos a realizar entre las partes.

18. LÍNEA DE CRÉDITO. El CLIENTE reconoce que en virtud de este contrato de prestación de servicios, TELEFÓNICA le ha concedido una línea de Crédito para el pago de cada servicio contratado, hasta por la suma establecida en el Anexo 1. Cualquier consumo realizado por EL CLIENTE que en un determinado periodo exceda el monto de la línea de crédito, deberá ser cancelado por EL CLIENTE dentro del día siguiente al aviso respectivo que le haga TELEFÓNICA por cualquier medio al CLIENTE. Los montos que se encuentren dentro del rango de la línea de crédito aprobado, serán pagados por EL CLIENTE dentro del plazo concedido para el pago de la factura respectiva. La línea de Crédito aprobado en referencia será utilizada por el CLIENTE de manera exclusiva para el cargo de cuentas por consumos y otros cargos derivados de la relación contractual que le une a TELEFÓNICA, provenientes de los servicios prestados. El importe de la línea de crédito aprobada podrá variar a criterio de TELEFÓNICA, en base al comportamiento crediticio del CLIENTE, lo cual será comunicado previamente al CLIENTE por cualquier medio a efecto de que el CLIENTE se pronuncie, o adopte las medidas que estime conveniente. En garantía a la línea de crédito concedida y sus incrementos y para responder por el pago de sus obligaciones económicas, el CLIENTE otorgará una garantía, o suscribirá un Pagaré, título valor o cualquier otro documento que TELEFÓNICA crea conveniente, para cada servicio contratado, hasta por el importe estimado de dos meses de consumo conforme al plan de consumo contratado. En ningún caso dicho importe será menor al valor de dos cargos básicos, correspondientes al plan o modalidad contratada. De igual forma, en caso que para la prestación del servicio, TELEFÓNICA ceda el uso o instale equipo(s) en las facilidades del CLIENTE, TELEFÓNICA se reserva el derecho de exigir al CLIENTE, una garantía, Pagaré o cualquier otro título valor, adicional, hasta por el importe del precio de lista del(os) referidos(s) equipo(s), y que se indicarán en el Anexo correspondiente al servicio contratado.

19. RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO; CONSULTAS; SOLICITUDES. A) Los reclamos motivados por posibles incumplimientos al presente contrato, así como aquellos derivados de supuestos cobros indebidos, deberán ser presentados por escrito en las oficinas de atención al cliente de TELEFÓNICA. La respuesta favorable o desfavorable, será comunicada por escrito al cliente dentro del plazo máximo de treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación del reclamo. Tratándose de cobros indebidos, y en caso de ser favorable la respuesta para el usuario, durante el plazo antes relacionado, TELEFÓNICA procederá a ajustar el monto de la factura en disputa, en cuyo caso

acreditará los montos cobrados indebidamente al CLIENTE, al siguiente ciclo de facturación. Sin embargo, en el supuesto que el CLIENTE en su reclamo haya solicitado expresamente el reintegro de las cantidades en disputa, éste deberá indicar en el contenido de su reclamo: número de cuenta, nombre del titular y nombre de la institución financiera, a efecto de que TELEFÓNICA proceda a depositar en dicha cuenta los montos en cuestión. En este último caso, el depósito será realizado dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes a la fecha en que TELEFÓNICA resuelva el reclamo presentado por el CLIENTE. Se entiende por cobros indebidos, aquellos montos que TELEFÓNICA haya facturado al CLIENTE en exceso al consumo efectivamente generado (conforme a los registros de las centrales telefónicas y o equipos de Telefónica) o a la tarifa contratada por el CLIENTE, o aquellos servicios que no hayan sido solicitados o utilizados por el CLIENTE, y que hayan sido efectivamente pagados por este. Para el caso de cobros indebidos, el CLIENTE expresamente acepta y reconoce que podrá interponer sus reclamos, hasta tres meses después de la fecha en que canceló los montos que éste considera fueron cobrados indebidamente. Vencido dicho plazo, se entenderá que el CLIENTE acepta total e incondicionalmente los montos facturados y pagados en su oportunidad. **B)** TELEFÓNICA pondrá a disposición de sus clientes un número telefónico a través del cual el CLIENTE podrá realizar consultas, aclaraciones o solicitar información adicional sobre la prestación del servicio o de cualquiera de los servicios intermedios, suplementarios o de valor agregado las cuales serán evacuadas por sus teleoperadores. Sin embargo, las llamadas que se reciban en ese número no serán consideradas como reclamos para los efectos establecidos en la Ley de Telecomunicaciones. **C)** Toda solicitud relacionada con la prestación del servicio y que deba surtir efectos entre las partes deberá realizarla el CLIENTE por escrito y presentarla en las oficinas de atención al cliente de TELEFÓNICA, salvo que TELEFÓNICA expresamente haya autorizado y notificado previamente la habilitación de medios alternos para la recepción de tales comunicaciones escritas. Recibida la solicitud y analizada la procedencia de la misma, TELEFÓNICA hará del conocimiento del cliente la correspondiente resolución en torno a la solicitud efectuada. No obstante lo anterior, tratándose de la habilitación y/o desactivación de servicios suplementarios y/o de valor agregado, el CLIENTE podrá realizar tal solicitud vía telefónica, al número telefónico que TELEFÓNICA haya destinado para la atención telefónica de sus usuarios. Para los efectos correspondientes, el CLIENTE reconoce y acepta que el registro ingresado por el teleoperador de turno será prueba plena y fehaciente para documentar la solicitud realizada por el CLIENTE, salvo prueba en contrario.

20. RESTRICCION DE ACCESO A SERVICIOS INTERMEDIOS Y DE VALOR AGREGADO. Tratándose de servicios de telefonía, y a solicitud del CLIENTE, efectuada conforme a los términos expuestos en este Contrato, TELEFÓNICA podrá restringir el acceso a servicios intermedios y de valor agregado, desde la(s) línea(s) telefónicas que este tenga asignadas y sobre las cuales haya solicitado dicha restricción. A efectos de lo anterior, el CLIENTE expresamente reconoce que tratándose de servicios intermedios, específicamente aquellos de larga distancia internacional, la restricción a ser aplicada por TELEFÓNICA se refiere única y exclusivamente a la marcación directa internacional. Se entiende por marcación directa internacional, aquella en la cual el usuario debe marcar únicamente la Clave de selección a utilizar, el prefijo internacional, código de área y el número de destino (p.e. "1YZ" + 00 + Código de País + Número de destino). Consecuente con lo anterior, el CLIENTE acepta que la restricción no abarca servicios tales como marcación internacional saliente a través de operadora, llamadas internacionales entrantes a cobrar en el país, ni ninguna otra modalidad que no se refiera estrictamente a la marcación directa internacional. Solicitada la restricción al servicio de marcación directa internacional, TELEFÓNICA restringirá el acceso a los servicios internacionales de marcación directa de todos los operadores. TELEFÓNICA no cobrará al CLIENTE cargo alguno por la restricción a los servicios intermedios a que se ha hecho referencia en esta cláusula.

21. PRESUBSCRIPCIÓN. De igual forma, en relación a los servicios de telefonía que contrate el CLIENTE y tratándose de servicios intermedios, EL CLIENTE expresamente requiere y acepta prescribirse a los servicios intermedios suministrados por TELEFÓNICA. Se entiende por prescripción, el acceso a los servicios intermedios suministrados por TELEFÓNICA sin que sea necesaria la marcación de la clave de selección "144". No obstante lo anterior, EL CLIENTE tendrá acceso a los servicios intermedios ofrecidos por el resto de operadores interconectados con TELEFÓNICA y que se encuentren habilitados en su red, previa marcación de la clave de selección que corresponde al operador de servicios intermedios de que se trate.

22. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y/O DE VALOR AGREGADO. Durante la vigencia de este Contrato, el CLIENTE podrá solicitar y/o aceptar de tiempo en tiempo, distintos y diversos servicios suplementarios y/o de valor agregado a los contratados en esta fecha, y según la oferta comercial que TELEFÓNICA tenga en vigencia. A efectos de habilitar/deshabilitar estos servicios, el CLIENTE podrá realizar su solicitud a través de cualquiera de los medios destinados por TELEFÓNICA para ese efecto, conforme se dispone en la sección 19 C), de este Contrato. Sin embargo, el CLIENTE reconoce expresamente que cuando por las características de los servicios de que se trate, dichos servicios puedan ser activados directamente desde el terminal telefónico o desde cualquier otro dispositivo en poder del CLIENTE, mediante el mecanismo de marcación correspondiente u otro forma de habilitación remota, la

habilitación y acceso a los mismos se interpretará como la aceptación expresa e irrevocable a utilizar los servicios y en consecuencia, la obligación de pagar a TELEFÓNICA las tarifas fijadas e informadas por TELEFÓNICA, y conformes al consumo generado, las cuales serán incluidas en la facturación mensual del CLIENTE. TELEFÓNICA se obliga a poner a disposición del usuario, los medios necesarios para que este pueda consultar las tarifas y promociones vigentes para los servicios disponibles según la oferta comercial vigente de TELEFÓNICA. TELEFÓNICA informará oportunamente al usuario, acerca de los medios que haya destinado para tal fin y en los cuales podrá realizar dichas consultas. El CLIENTE deberá, previo a la utilización de los servicios, informarse sobre las tarifas y cargos aplicables, así como de las posibles configuraciones que deban realizarse en el(los) terminale(s) asignados(s) a efecto de asegurar su adecuado funcionamiento. La activación y utilización de cualesquiera de los servicios suplementarios y/o de valor agregado, implicará una aceptación expresa a los términos y condiciones de operación, incluyendo el valor de los cargos y o tarifas que se generen.

23. RESPONSABILIDAD POR USO. El CLIENTE adquiere total responsabilidad por el uso que se genere con motivo de los servicios contratados, debiendo de cancelar todos los cargos que se produzcan del uso del mismo independientemente que el consumo facturado haya sido realizado por el CLIENTE o por un tercero, con o sin su autorización.

24. IMPUESTOS. Serán de cuenta del CLIENTE el impuesto de transferencia de bienes muebles y prestación de servicio que graven el presente servicio y cualquier otro que le sea aplicable.

25. INTEGRACIÓN DE CONTRATO. El presente contrato y sus anexos debidamente firmados constituyen el acuerdo total entre TELEFÓNICA y el CLIENTE y sustituyen y dejan sin efecto cualquier entendimiento previo verbal o escrito entre las partes y sobre los puntos contenidos en este Contrato y sus anexos. En caso de controversia entre el contenido de este Contrato y sus Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos respectivos. Forman parte integrante de este Contrato los anexos relacionados a los servicios contratados, así como la correspondiente solicitud de servicio firmadas por el CLIENTE.

Yo el CLIENTE, i) Manifiesto que ACEPTO el contenido íntegro del presente "CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" así como los anexos y demás documentos que forman parte integrante del mismo, declarando que refleja y contiene la manifestación fiel de mi voluntad y la de TELEFÓNICA; ii) Hago constar: a) Que leí el presente contrato y sus anexos, los cuales fueron explicados por la fuerza de ventas de TELEFÓNICA en sus partes pertinentes, y consciente de sus contenidos, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo; b) Que las condiciones pactadas en el Contrato y sus anexos, prevalecen sobre cualquier oferta previa que al efecto haya realizado la fuerza de ventas de TELEFÓNICA. c) Que en esta fecha he recibido de TELEFÓNICA, un ejemplar del presente Contrato y sus anexos.

En la ciudad de San Salvador a los 08 días de marzo de 2013



CLIENTE