

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

En lo sucesivo "el CLIENTE", por medio del presente instrumento OTORGO: Que en esta fecha he (mos) convenido en suscribir con la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA 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, el cual se registrá bajo las cláusulas siguientes:

1) OBJETO. En virtud de este contrato, el CLIENTE recibirá de TELEFÓNICA el servicio de telefonía móvil, así como los servicios suplementarios o de valor agregado solicitados. El servicio de telefonía móvil es prestado dentro de las áreas de cobertura previamente determinadas por TELEFÓNICA, por medio de líneas telefónicas identificadas con un número, el cual es asociado a una tarjeta SIM y a un terminal telefónico específico. Para la prestación del (de los) servicio (s) objeto del presente contrato, es necesario que EL CLIENTE cuente con un terminal móvil, el cual podrá ser adquirido de TELEFÓNICA según las modalidades de venta que a la fecha tenga vigentes, cuyas condiciones se encuentran establecidas en el "CONTRATO DE COMPRAVENTA DE TERMINAL(ES) Y ACCESORIOS". De igual manera, el CLIENTE podrá utilizar un terminal de su propiedad, en cuyo caso se aplicará o dispuesto en la cláusula 25 de este contrato. El servicio de telefonía móvil y los servicios de telecomunicaciones que presta TELEFÓNICA y que sean contratados por el CLIENTE, se registrarán por los términos y condiciones de este Contrato. Es del conocimiento del cliente que TELEFÓNICA podrá implementar políticas que desarrollen el uso, consumo y/o funcionamiento de los diferentes servicios, planes y/o promociones que TELEFÓNICA de acuerdo a su oferta comercial ponga a disposición del CLIENTE, condiciones que de forma previa y por cualquier medio TELEFÓNICA pondrá a disposición del CLIENTE.

2) PRECIO DE LOS SERVICIOS. Como contraprestación de los servicios prestados, el CLIENTE pagará mensualmente a TELEFÓNICA: a) Los cargos básicos correspondientes al plan contratado; b) Los cargos aplicables según las tarifas correspondientes a llamadas salientes desde la red móvil de TELEFÓNICA, las cuales se detallan en la solicitud de servicios y en las condiciones comerciales de este contrato; c) Los cargos originados por las llamadas de larga distancia internacional salientes y/o entrantes, d) Los cargos derivados del uso de los Servicio(s) de valor agregado, Roaming, Datos y de cualquier otro servicio que el CLIENTE haya solicitado en esta fecha o durante la vigencia de este contrato.

3) FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO. Los servicios serán facturados en dólares, moneda de los Estados Unidos de América, por períodos mensuales vencidos de acuerdo al ciclo de facturación que corresponda. El CLIENTE deberá realizar el pago correspondiente a más tardar en la fecha indicada en el documento de cobro, en el caso que la fecha de vencimiento corresponda a un día no hábil, el pago podrá realizarse el día hábil inmediato siguiente sin recargo alguno. TELEFÓNICA podrá modificar la fecha de pago de los servicios previo acuerdo con el CLIENTE. El CLIENTE deberá pagar las sumas adeudadas en efectivo o autorizar que se carguen en las tarjetas de crédito o débito que el CLIENTE posea como titular y que sean autorizadas por TELEFÓNICA o por medio de cheque. TELEFÓNICA se obliga a enviar el documento de cobro a la dirección física o electrónica indicada por el CLIENTE, según lo solicitado por éste, con anticipación no menor de diez días calendario a la fecha de vencimiento de la factura, de no recibir dicho documento, EL CLIENTE deberá notificarlo a TELEFÓNICA, a efecto de obtener los datos correspondientes para realizar el pago y para que TELEFÓNICA pueda tomar las medidas correctivas. La facturación de las llamadas salientes y/o entrantes locales, se facturarán al segundo exacto, no obstante, el CLIENTE y TELEFÓNICA podrán acordar una modalidad diferente a favor del CLIENTE. En caso de las llamadas internacionales y las generadas bajo la modalidad Roaming atenderán a los métodos de redondeo conforme los estándares internacionales y a los datos que resulten de los registros electrónicos que llevarán el control de las llamadas del CLIENTE. Es especialmente convenido por TELEFÓNICA y el CLIENTE que, para efectos de liquidación de los saldos adeudados, la factura emitida, el comprobante de saldos en el caso de extravío de la referida factura o la certificación expedida por la Gerencia de Contabilidad de TELEFÓNICA serán prueba fehaciente.

4) RECARGO POR MORA. El CLIENTE se constituirá en mora, al día siguiente de la fecha indicada en el documento de cobro, sin que haya efectuado el pago de las sumas que está obligado a pagar. En este caso el CLIENTE pagará a TELEFÓNICA un recargo de TRES DÓLARES, IVA incluido, por cada factura que se encuentre en mora.

5) SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. 5.1. TELEFÓNICA podrá suspender el servicio de telefonía, sin previo aviso, en los siguientes casos: a) Cuando estén pendientes de pago los derechos de instalación o las facturaciones o cuotas de dos o más meses, derivadas de la prestación del servicio; b) Cuando se ocasione mal funcionamiento o daño a la red de TELEFÓNICA; c) Cuando el cliente se encuentre conectado a la red de TELEFÓNICA sin contar con su autorización, d) A solicitud de autoridad competente. 5.2. El CLIENTE autoriza a TELEFÓNICA para que le sea suspendido el servicio, bastando la comunicación de TELEFÓNICA por cualquier medio a su alcance, en caso de: a) Mora de conformidad con la cláusula 4 de este contrato, b) Sospechas de fraude en el tráfico cursado o en los documentos que motivaron la aprobación del servicio contratado, y c) Exceso en los consumos por encima del ochenta por ciento de la línea de consumo concedida para el pago de los mismos y d) Cualquier otro caso que hagan suponer un uso indebido del servicio. En todos estos casos la 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 dar por terminado el contrato.

6) LÍNEA DE CONSUMO. TELEFÓNICA en esta fecha le ha concedido al CLIENTE una línea de consumo para el pago de los servicios prestados hasta por la suma inicial establecida en las condiciones comerciales de este contrato, para cada servicio contratado. Cualquier consumo que en un periodo exceda el monto de la línea de consumo aprobada, deberá ser cancelado por EL CLIENTE dentro del día siguiente al aviso que TELEFÓNICA le realice. En garantía de la línea de consumo concedida, sus incrementos y para responder por el pago de sus obligaciones económicas respecto a los servicios contratados, el CLIENTE otorgará una garantía o suscribirá un Pagaré, título valor o cualquier otro documento que TELEFÓNICA crea conveniente por el importe estimado de cuatro cargos básicos por cada línea telefónica o servicio contratado, en ningún caso dicho importe será menor a Cuarenta dólares de los Estados Unidos de América, lo que sea mayor. Adicionalmente, TELEFÓNICA ha habilitado en esta fecha, o podrá habilitar posteriormente al CLIENTE una línea de consumo adicional, destinada para los montos a ser generados bajo la modalidad de Roaming, pudiendo requerir al CLIENTE una garantía, o la suscripción de un Pagaré o cualquier otro título valor que TELEFÓNICA crea conveniente hasta por el importe de la línea de consumo adicional que TELEFÓNICA le haya aprobado para este servicio, la cual se indica en las condiciones comerciales de este contrato. El importe de las líneas de crédito aprobadas podrá variar a solicitud del CLIENTE y previo análisis de TELEFÓNICA con base su comportamiento crediticio.

7) CESIÓN DEL SERVICIO. El CLIENTE podrá solicitar a TELEFÓNICA la cesión de sus servicios de manera escrita, indicando a la persona natural o jurídica a la que se le cederá dicho servicio. TELEFÓNICA sólo aceptará la cesión si el cesionario reúne los requisitos del CLIENTE, a juicio de TELEFÓNICA, especialmente los crediticios. En caso que la cesión fuese denegada, el CLIENTE se obliga a continuar el servicio por el plazo acordado. TELEFÓNICA, por su parte, queda facultada para ceder su posición contractual a un operador autorizado, bastando notificación o comunicación al CLIENTE, para que surta plenos efectos.

8) PLAZO. El plazo del presente contrato es por tiempo indefinido, contado a partir de la fecha de entrega de los servicios, la cual estará sujeta al cumplimiento de los requisitos crediticios y parámetros establecidos por TELEFÓNICA, una vez aprobado el servicio, TELEFÓNICA se obliga a entregar los servicios en un plazo de cinco días hábiles, salvo que se hubiere acordado con EL CLIENTE un plazo distinto. En el caso de optar por un plan de consumo de un plazo mínimo obligatorio, el CLIENTE deberá mantener vigente el presente contrato, durante un plazo igual o mayor en meses facturados y pagados al plazo mínimo obligatorio correspondiente a la línea/plan contratado, contados a partir de esta fecha. El plazo mínimo asociado a cada servicio se encuentra relacionado en la solicitud de servicios suscrita por el CLIENTE y en las condiciones comerciales de este contrato. Además, al vencimiento del plazo mínimo obligatorio de cualquier plan que haya contratado, el CLIENTE podrá solicitar a TELEFÓNICA la renovación del referido plan de consumo, por un periodo similar y bajo términos y condiciones similares, salvo que el plan contratado ya no forme parte ya de la oferta comercial de TELEFÓNICA.

9) TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato podrá terminarse anticipadamente en los siguientes casos: A) MUTUO CONSENTIMIENTO entre las partes, para ello, será necesario una solicitud personal, que por escrito haga el CLIENTE a TELEFÓNICA, con diez días hábiles de anticipación a la fecha en que desee que el contrato se dé por terminado, en cuyo caso deberá cancelar las facturas que a la fecha se encuentren pendientes de pago, así como aquellos servicios que se hayan prestado previo a la fecha de desconexión y que no hayan sido aún facturados; adicionalmente, en caso que la terminación sea solicitada antes de concluir el plazo mínimo contratado, deberá pagar a TELEFÓNICA el cargo por terminación anticipada según se establece en la cláusula 10 de este contrato. Una vez pagado lo anterior, procederá la terminación del Contrato. De no mediar la referida comunicación por escrito, TELEFÓNICA no se encuentra autorizada a desactivar el servicio y el CLIENTE se encontrará en la obligación de pagar los cargos subsiguientes. En caso existan servicios como *Roaming*, *Larga Distancia Internacional*, *Datos* y otros, que hayan sido utilizados, pero aún no hayan sido facturados, el Cliente deberá proceder al pago de los mismos dentro del plazo establecido en el documento de cobro que se le hará llegar al cliente. La terminación del Contrato será efectiva una vez que el Cliente haya pagado a TELEFÓNICA la totalidad de los cargos generados en concepto de servicios suministrados con motivo de este Contrato. B) TELEFÓNICA podrá dar por terminado este contrato sin intervención judicial cuando, EL CLIENTE ha dejado transcurrir más de noventa días calendario sin hacer efectivo el pago por los servicios prestados, quedando a salvo el derecho de TELEFÓNICA a ejercer las acciones correspondientes para exigir el pago. C) El CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad: i) Por desistimiento de su parte, en cuyo caso deberá manifestar por escrito su intención de desistir, siempre y cuando los servicios no hayan sido entregados o instalados por TELEFÓNICA al CLIENTE.; ii) 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, cuando la modificación tenga su origen en el cumplimiento de la ley, o de una disposición dictada por autoridad administrativa o judicial competente; iii) Por incumplimiento de las condiciones ofertadas o por deficiencia en los servicios contratados, una vez comprobado el incumplimiento de la oferta o de los parámetros de calidad establecidos en la normativa vigente, el CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento y por cualquier medio que permita comprobar la titularidad del servicio, la terminación de este contrato sin penalidad por terminación anticipada. TELEFÓNICA se obliga a aplicar la baja de los servicios contratados a más tardar cinco días hábiles contados a partir de la fecha del requerimiento realizado por el CLIENTE, en caso que el CLIENTE desee portarse, deberá realizar dicha gestión ante el operador receptor durante este mismo plazo.

10) CARGO POR TERMINACIÓN ANTICIPADA. En atención al servicio, plazo y modalidad contratada, solamente procederá la terminación del contrato por mutuo acuerdo, manifestada tal intención de la forma expuesta en la cláusula 9 de este contrato. En el supuesto que EL CLIENTE solicite la terminación anticipada del servicio previo al vencimiento del plazo mínimo contratado y/o cualquiera de las prórrogas convenidas, éste deberá pagar a TELEFÓNICA en concepto de penalidad, la cantidad resultante de multiplicar el precio del cargo básico contratado, por la cantidad de facturas que se encuentren pendientes de generar para cumplir con el plazo mínimo contratado, monto que se multiplicará por el porcentaje indicado en la siguiente tabla, según el mes facturado en que el CLIENTE solicite la terminación anticipada:

Plazo de contrato	Mes facturado en el que el cliente solicita la terminación del contrato																								
	Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	81%	28%	0%																						
6	81%	57%	42%	28%	14%	0%																			
12	81%	71%	64%	57%	50%	42%	35%	28%	21%	14%	7%	0%													
18	81%	75%	71%	68%	61%	57%	52%	47%	42%	38%	33%	28%	24%	19%	14%	9%	5%	0%							
24	81%	78%	74%	71%	67%	64%	60%	57%	53%	50%	46%	42%	39%	35%	32%	28%	25%	21%	18%	14%	11%	7%	4%	0%	

11) RESPONSABILIDAD POR USO. El CLIENTE adquiere total responsabilidad por el uso que se genere de la (s) línea (s) telefónica (s) asignada (s), por medio de la tarjeta SIM a la cual se le programe el referido número telefónico, debiendo 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, directamente desde la línea móvil asignada al CLIENTE, con o sin su autorización.

12) 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.

13) COBERTURA DEL SERVICIO. El servicio de telefonía móvil será habilitado al CLIENTE a nivel nacional, en las áreas donde TELEFÓNICA posea cobertura en sus diferentes tecnologías, por lo tanto, en zonas o áreas fronterizas en las cuales TELEFÓNICA no posee cobertura pueden existir señales de telefonía móvil provenientes de operadores extranjeros, por medio de las cuales, de poseer el servicio de Roaming activo y de utilizar el servicio en esta modalidad, se generarán los cargos aplicables a este servicio, según lo establecido en la cláusula 23 de este contrato. La cobertura no comprende espacios aéreos ni marítimos. TELEFÓNICA pondrá a disposición del CLIENTE los medios para que conozca sus áreas de cobertura, tales como su página Web, Centros de Atención al Cliente, etc. Queda enterado el CLIENTE en cumplimiento a lo ordenado en la normativa vigente, TELEFONICA podrá modificar las áreas de cobertura durante la vigencia de este Contrato.

14) CALIDAD DEL SERVICIO. TELEFÓNICA suministrará los servicios de telefonía móvil conforme a los niveles de calidad establecidos en la legislación vigente y conforme a los estándares internacionales de operación, a manera de asegurar la continuidad del servicio al CLIENTE. Las fallas de red, interrupción de la interconexión y otros, originados en las redes de destino no serán considerados a efectos de determinar la calidad del servicio. TELEFÓNICA no garantiza el adecuado funcionamiento del servicio, en caso de que el terminal utilizado por el CLIENTE no haya sido adquirido directamente de TELEFONICA.

15) DESPERFECTOS. Cuando existan fallas en el servicio, imputables a TELEFÓNICA, TELEFÓNICA efectuará la reparación del sistema en el menor tiempo posible y adoptará las medidas de compensación que estime pertinentes de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, según el grado y tiempo de afectación, tales como bonificaciones especiales, descuentos en la facturación entre otros, en todo caso, el cliente podrá interponer su reclamo según se dispone en la cláusula 17 de este contrato.

16) CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. El CLIENTE reconoce 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. En este supuesto, ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones.

17) RECLAMOS SOBRE EL SERVICIO; CONSULTAS; SOLICITUDES. A) Los reclamos motivados por posibles incumplimientos al presente contrato, deberán ser presentados por escrito en las oficinas de atención al cliente de TELEFÓNICA. La respuesta favorable o desfavorable, será comunicada al CLIENTE por escrito, ya sea a la dirección de cobro o a un correo electrónico autorizado por el cliente para recibir notificaciones, dentro del plazo máximo de cinco días hábiles siguientes a la fecha de presentación del reclamo. B) TELEFÓNICA pondrá a disposición de sus clientes diferentes medios de atención a través de los cuales el CLIENTE podrá realizar consultas, aclaraciones o solicitar información adicional sobre los servicios contratados, tales como Centros de Atención Presencial, Call center por medio de su número *119, página Web

www.movistar.com, correo electrónico: atencionalcliente.sv@telefonica.com, aplicaciones como Mi Movistar El Salvador, Atención Whats App por medio del número 7811 – 7811, lo cual no será considerado como reclamos para los efectos establecidos en la Ley de Telecomunicaciones. C) TELEFÓNICA pondrá a disposición de sus clientes diferentes medios, tales como, Centros de Atención Presencial, Call Center por medio de su número *119, y Atención Whats App por medio del número 7811 – 7811, para que pueda realizar solicitudes relacionadas con el servicio, activar o desactivar servicios de valor agregado, entre otros, en cuyo caso, el CLIENTE reconoce y acepta que el registro ingresado por el ejecutivo de atención o los registros electrónicos que se generen, serán prueba plena y fehaciente para documentar la solicitud realizada por el CLIENTE, salvo prueba en contrario.

18) CAMBIOS EN LA NUMERACIÓN. TELEFÓNICA no será responsable por los cambios en la numeración, o cualesquiera otras modificaciones que sufiere el Plan de Numeración Nacional y que afectare el número asignado al CLIENTE.

19) SERVICIOS INTERMEDIOS. ELCLIENTE acepta pre suscribirse a los servicios intermedios suministrados por TELEFÓNICA, es decir, que no será 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. A solicitud del CLIENTE, TELEFÓNICA podrá restringir el acceso a servicios intermedios desde la(s) línea(s) telefónicas que éste tenga asignadas y sobre las cuales haya solicitado dicha restricción. La restricción a ser aplicada por TELEFÓNICA se refiere única y exclusivamente a la marcación directa internacional.

20) DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE. 20.1) DERECHOS. a) Recibir los servicios contratados bajo los niveles de calidad y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato; b) Interponer sus reclamos por escrito según lo establecido en la normativa vigente; 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 la portabilidad de su número telefónico según lo establecido en la normativa vigente. 20.2) OBLIGACIONES. a) Pagar puntualmente las facturas derivadas de la prestación de los servicios adquiridos. b) Responder por el mal funcionamiento o daño que causen a la red de TELEFÓNICA; c) Responsabilizarse por todo el consumo generado desde la(s) línea(s) asignada(a) al CLIENTE, así como del uso fraudulento del servicio; d) Mantener vigente el presente contrato, durante un plazo igual o mayor en meses facturados y pagados al plazo mínimo obligatorio correspondiente a la línea/plan contratado, contados a partir de esta fecha; e) A interponer sus reclamos y a dirigir sus solicitudes en la forma indicada en la Cláusula 17 de este Contrato; f) A solicitar la habilitación o des habilitación de los servicios intermedios, suplementarios o de valor agregado, que sean del interés del CLIENTE; g) A informarse de forma oportuna y diligente, respecto de las condiciones aplicables a las promociones vigentes en TELEFÓNICA, así como de las condiciones asociadas a los servicios que el CLIENTE tenga habilitados, o cuya habilitación solicite a TELEFÓNICA; y h) A cumplir las demás obligaciones señaladas en el presente contrato y sus anexos.

21) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA 21.1.) DERECHOS. 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; c) Exigir al CLIENTE el pago de cualquier monto que se haya generado previo a la desconexión del servicio. 21.2) OBLIGACIONES. a) A suministrar los servicios contratados bajo los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente, y tarifas ofrecidas en virtud de este contrato; b) Recibir los reclamos del CLIENTE, motivados por incumplimiento al presente contrato y a proporcionar una respuesta dentro del plazo aquí señalado; c) A no desconectar arbitrariamente el servicio al CLIENTE; d) Restringir el acceso a servicios intermedios y de valor agregado, en la forma aquí establecida.

22) SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y/O DE VALOR AGREGADO. Los servicios suplementarios y/o de valor agregado estarán a disposición del CLIENTE desde la activación del servicio telefónico, salvo que en la solicitud haya manifestado su decisión de no habilitar alguno, pudiendo solicitar durante el transcurso de este contrato la habilitación de aquellos servicios que sean de su interés o de los nuevos que TELEFÓNICA ponga a su disposición, o la desactivación de estos servicios, a través de los medios que TELEFÓNICA haya dispuesto e informado previamente para tales efectos. El CLIENTE deberá, previo a la utilización de los servicios, informarse sobre las tarifas y cargos aplicables, así como de las condiciones de uso, 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) ROAMING AUTOMÁTICO INTERNACIONAL ("ITINERANCIA"). El servicio de *Roaming* estará a disposición del CLIENTE desde la activación del servicio para que pueda utilizarlo de forma automática, salvo que en la solicitud correspondiente el CLIENTE haya manifestado lo contrario, pudiendo solicitar durante el transcurso de este contrato su habilitación para su uso de forma automática o por períodos específicos, en este último supuesto EL CLIENTE deberá activarlo cada vez que desee hacer uso de este servicio de acuerdo al procedimiento establecido y a los medios que TELEFÓNICA habilite para tal efecto. El servicio de *Roaming* le posibilita al CLIENTE la continuidad del servicio de voz y los servicios de valor agregado que hayan sido previamente contratados en su línea móvil, en las redes de terceros operadores en el extranjero. En la operación de esta

En la ciudad de _____ a los _____ días, del mes de _____ del año dos mil _____

EL CLIENTE

Nombre del Vendedor

Código de Vendedor

V.O – septiembre 2019
Depositado en la Defensora del Consumidor en fecha 20 de septiembre de 2019

COPIA ÚNICAMENTE
PARA CONSULTA