

TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE ACCESO A INTERNET

Entre las partes Pananix, S. A., y cuya dirección en la República de Panamá es: Casa G-11, IVU Primavera, ciudad de David. RUC # 112799 1 380361 DV04, de ahora en adelante la **COMPANÍA** y por otra parte el **CLIENTE**.

Dicho contrato se pondrá en ejecución a partir de la fecha establecida al final del mismo, conforme a las siguientes cláusulas y condiciones:

OBJETO DEL CONTRATO

La **COMPANÍA** proveerá el acceso a Internet al **CLIENTE** y este se obliga a pagar la instalación y los cargos mensuales descritos en el contrato.

LA EMPRESA:

1. Con previo aviso al **CLIENTE** y según las disposiciones legales vigentes la **EMPRESA** se reserva el derecho de modificar las tarifas del servicio de Internet
2. La **EMPRESA** podrá cambiar accesorios o equipos, por motivos técnicos o por mejoras al servicio con previa notificación al **CLIENTE**
3. La **EMPRESA** puede suspender temporalmente el suministro del servicio por motivos de reparación, mantenimiento de los equipos o mejoras al sistema, así como por instalación de nuevos equipos, con previa notificación al **CLIENTE**.
4. La **EMPRESA** le brindará al **CLIENTE** el servicio de acceso a la red de Internet las 24 horas del día sin interrupciones, y el software de éste y soporte técnico en un horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de Lunes a Viernes.
5. La **EMPRESA** no se hace responsable de cualquier problema causado por el Internet, que no sea del software que le proveímos.
6. La **EMPRESA** se compromete en entregar al **CLIENTE** la factura del servicio contratado mensualmente
7. La **EMPRESA** podrá desactivar de manera inmediata la cuenta del **CLIENTE** que de un mal uso del sistema y sin reembolso alguno.
8. La **EMPRESA** tiene derecho a inspeccionar sin previo aviso y en forma periódica la conexión a Internet del **CLIENTE** para controlar que este haga uso fraudulento del servicio.

MEDIO FISICO DE CONEXION

9. El **CLIENTE** acepta que el servicio de acceso a Internet que se le brinda a través del presente contrato no incluye la tarifa del medio físico que utiliza para conectarse (Facilidad especial, Cable Modem, Cable Data, Wireless, línea telefónica)
10. La **EMPRESA** sólo se hará responsable del servicio de Internet y no de la calidad del medio que se utiliza para la conexión.
11. La calidad de la transmisión del medio físico es responsabilidad exclusiva del proveedor que el **CLIENTE** escogió.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

12. A la firma del contrato el **CLIENTE** debe cancelar el costo de afiliación y la primera mensualidad.
13. El **CLIENTE** debe cumplir con los requisitos técnicos necesarios para la conexión a la red y El **CLIENTE** será responsable de mantener la confiabilidad de la clave que se le asigne.
14. El **CLIENTE** pagará puntualmente, una mensualidad por los servicios prestados de conformidad a la tarifa que mutuamente acuerden, y el pago se realizará directamente a la empresa dentro de los primeros diez (10) días del mes.
15. El **CLIENTE** que no pague su cuenta en el tiempo acordado será automáticamente desconectado al llegar a 45 días de morosidad.
16. El **CLIENTE** se compromete a utilizar el acceso a la red Internet exclusivamente para planes lícitos y con la diligencia de un buen padre de familia. El uso de la conexión queda bajo responsabilidad legal del **CLIENTE**.
17. El **CLIENTE** se compromete a permitir que la **EMPRESA** realice revisiones técnicas y de conexión dentro de las horas hábiles en el sitio en donde se encuentre el equipo.
18. El **CLIENTE** será responsable de cualquier saldo moroso, aún después de desconectar el sistema.
19. El **CLIENTE** que se suscribe a uno de los planes de acceso dial-up, reconoce y acepta que las características de éstos es que el usuario se pueda conectar a la red tantas veces lo desee; sin embargo, dicho plan no contempla la posibilidad de permanecer conectado indefinidamente o permitir que este servicio lo utilicen mas de una persona a la vez. La **EMPRESA** a su sola discreción puede enviar a sus ingenieros a realizar las verificaciones necesarias para hacer observar esta obligación y tomará las determinaciones que considere necesarias.
20. El **CLIENTE** al contratar los servicios de Home Page y Web Server deben publicar información que no perjudique a terceros, no se aceptara publicación de pornografía y el **CLIENTE** debe limitar su publicidad al espacio MB contratados
21. El **CLIENTE** que contrate los servicios de Internet para su Red LAN debe acogerse al Ancho de Banda y cantidad de usuarios contratados.
22. El **CLIENTE** será responsable de cualquiera anomalía o uso fraudulento del servicio de Internet. El **CLIENTE** deberá indemnizar a la **COMPANÍA** por cualquier tipo de daño que provoque en la degradación del servicio que le brinda y por los daños que ocasionen a terceras personas por el uso inapropiado del servicio.
23. El **CLIENTE** no podrá vender, revender, ceder, alquilar prestar o traspasar los derechos y obligaciones que adquiriera en el presente contrato.

FORMAS DE PAGO

24. La **EMPRESA** facturará mensualmente al **CLIENTE** los servicios estipulados en el presente contrato
25. El **CLIENTE** realizará el pago de la cuenta directamente a la empresa dentro de los primeros diez (10) días del mes, y si en caso de morosidad de mas de 45 días se procederá a aplicar un recargo del 2% de la facturación.
26. El **CLIENTE** que tiene una cuenta Corporativa o Dedicada se le cargará el 2% de recargo si no realiza el pago de su cuenta durante los 10 primeros días del mes.

OTROS CARGOS

27. En caso de que el **CLIENTE** desista del servicio prestado debe presentar antes de la instalación, por escrito una carta de cancelación dirigida al ejecutivo encargado de la cuenta o a la Gerencia de Ventas. Si la Cancelación se recibe dentro de los 5 días posteriores a la instalación se cobrará el cargo de instalación y el primer mes.
28. Si el **CLIENTE** aplica nuevamente para la conexión de los servicios prestados por la **EMPRESA** después de haber sido cancelado definitivamente (voluntario o por morosidad), el **CLIENTE** debe pagar el saldo pendiente (en caso de tenerlo) y su nueva solicitud cumplirá con todos los cargos de una instalación nueva
29. Si el **CLIENTE** a sido avisado por 2da vez de la instalación o reparación de equipos, y éste se encuentra ausente o no permite el acceso de los Técnicos o ingenieros debidamente identificados de la **EMPRESA**, se cobrará un cargo por visita infructuosa sobre la base de los cargos establecidos.

DURACION DEL CONTRATO

30. El término de este contrato es de un (1) año periodo inicial. El mismo será renovado automáticamente por periodo sucesivo de igual duración si una de las partes no le comunica a la otra por escrito y con 30 días de anticipación a la terminación del correspondiente periodo, su deseo de dar por terminado el

contrato.

TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO

31. Si el **CLIENTE** desea cancelar el contrato firmado con la **EMPRESA** antes de que finalice el periodo, el **CLIENTE** debe cancelar las mensualidades consecutivas al periodo restante del contrato.
32. Si el **CLIENTE** hace un uso fraudulento del servicio la **EMPRESA** puede cancelar el contrato de manera inmediata
33. Se puede cancelar el servicio Internet del **CLIENTE** cuando la orden directamente del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

RESOLUCION DEL CONTRATO

El contrato puede darse por terminado por las siguientes causas.

- A. Por el incumplimiento de las cláusulas aquí pactadas
- B. La presentación por escrito de la solicitud de desconexión por el **CLIENTE**.
- C. La muerte del **CLIENTE** en caso de persona natural
- D. La disolución de la Sociedad en caso de persona jurídica

SANCCIONES POR INCUMPLIMIENTO

34. Las partes acuerdan que podrá EL **CLIENTE** tomar la decisión de terminar el contrato si La **EMPRESA** incumple alguna de las obligaciones establecidas en el mismo y si dicho incumplimiento no ha sido subsanado después de 15 días hábiles de haber recibido la debida notificación escrita con relación a dicho incumplimiento. En este caso podrá EL **CLIENTE** tomar la decisión de terminar el contrato previa notificación por escrito con 15 días de antelación a La **EMPRESA**, haciendo los pagos de los cargos vencidos a la fecha.
35. La responsabilidad de la **EMPRESA** por daños de cualquier índole, inclemencias del tiempo o razón aparente alguna se limitará a los costos pagados actualmente y establecidos en este contrato por ambas partes. En cualquier caso la **EMPRESA** no puede ser responsable por daños consecuentes provocados por el **CLIENTE**.
36. La **EMPRESA** puede dar término a este contrato unilateralmente en cualquier momento sin responsabilidad alguna, salvo el hecho de notificar de su decisión a EL **CLIENTE** con 30 días calendarios de antelación”.
37. Si el **CLIENTE** incumple con el pago de alguna de las sumas de dinero, cargos mensuales o desarrollo de algunas de las obligaciones establecidas bajo este contrato, la **EMPRESA** dará por terminada la relación existente en este contrato inmediatamente, sin notificación y responsabilidad alguna, independientemente de las acciones que tenga derecho ejecutar.

CONSIDERACIONES GENERALES:

38. El **CLIENTE** no podrá transferir este contrato, ni sus derechos sobre el mismo, sin el previo consentimiento de la **EMPRESA**, y de igual forma, La **EMPRESA** no podrá transferir el presente contrato ni sus derechos dimanantes del mismo sin el previo consentimiento del **CLIENTE**.
39. Este contrato se encuentra regido de acuerdo a las Leyes de la República de Panamá.
40. El establecimiento de los puntos y procedimientos presentados en este contrato representan la aceptación de todo lo aquí presentado. Cualquier otro acuerdo, representación o garantías fuera de lo aquí establecido deben ser especificadas y consideradas por ambas partes firmantes, mediante una adenda al presente contrato.
41. Cualquier notificación o reporte requerido por este contrato de cualquiera de las partes deberá ser hecha por escrito ya sea por correo o personalmente.
42. Si es necesaria alguna acción legal para llevar a cabo el cumplimiento de este contrato por algunas de las partes dicha parte correrá con los gastos de honorarios de abogados.
43. El presente contrato deroga y sustituye completamente, cualquier acuerdo previo establecido entre el cliente y la compañía.

PROCESO DE RECLAMO

44. El **CLIENTE** podrá presentar un reclamo de su cuenta mensual en un periodo no mayor de 60 días calendario y lo debe hacer por escrito. La **EMPRESA** tiene un periodo de 30 días para darle respuesta al **CLIENTE**. Una vez agotada la primera instancia, el **CLIENTE** puede reclamar ante el Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSP) de no considerarse satisfecho de la respuesta obtenida a su reclamación presentado por el prestador de servicio.
45. Los clientes usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que no se sientan satisfechos con la respuesta obtenida a sus primeras reclamaciones ante el ERSP podrán reclamar si así lo prefieren por segunda (2da) vez ante el ERSP según lo dispuesto en el artículo 272/ D. E.# 73 DEL 9 DE ABRIL DE 1995 el cual deberá constatar dicha reclamación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que la misma se presente.

Aceptado por: _____

Cédula: _____

PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA.

Ingeniería:
Fecha de creación de la cuenta: _____
Fecha de Instalación: _____
Técnico Asignado: _____
Observación: _____
Customer ID: _____
Dial-Up ID: _____
Username ID: _____
Accounting ID: _____
Contabilidad: _____

Procesado Por: _____

Apdo 9734, David, Panamá
Tel.: 615-3329 • Fax: 775-2594