

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS

Los términos y condiciones generales que a continuación se detallan, definen y regulan las relaciones y obligaciones entre CORPORACIÓN TELEMIC, C.A., sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Barquisimeto Estado Lara, inscrita originalmente en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda en fecha Tres (03) de Febrero de 1.995, anotado bajo el número 23, tomo 39 – A Sgdo, y actualmente a raíz del cambio del domicilio social en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Lara en fecha Nueve (09) de Mayo de 1.996, anotado bajo el número 26, tomo 181-A, titular de la habilitación General con sus correspondientes atributos otorgada por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (en lo adelante **CONATEL**) en fecha 24 de octubre del 2.002, bajo el N° HGTS -00142; la cual se considerará como parte integrante del presente contrato; en lo sucesivo y a los efectos de este contrato se denominará **TELEMIC**, por una parte y por la **otra EL ABONADO** de los servicios de telecomunicaciones indicados en el anverso del contrato de suscripción, quien en lo sucesivo se denominará **EL ABONADO**, se ha convenido en celebrar el presente Contrato de Servicios, el cual se regirá por las cláusulas que a continuación se expresan: **PRIMERA: TELEMIC** conviene en brindar a **EL ABONADO** el Servicio de Telefonía, según las estipulaciones contenidas en el presente Contrato y las condiciones fijadas por **CONATEL** en la Habilitación Administrativa respectiva, en contraprestación, **EL ABONADO** se obliga a pagar por dicho servicio el precio estipulado en la Solicitud de Servicio mostrada en el anverso de este contrato, y concede a **TELEMIC** el derecho, en un tiempo razonable y bajo notificación previa, de entrar en la dirección indicada en el anverso de este documento para ejecutar labores de conexión, desconexión, ajustes, reemplazos, inspección y reparación de cualquier equipo instalado o servicio prestado por **TELEMIC**, a fin de garantizar el cumplimiento con las leyes aplicables y estándares de funcionamiento. El lapso concedido por **EL ABONADO** es de treinta (30) días. **EL ABONADO** será responsable por la reparación y mantenimiento de cualquier equipo comprado por él. **TELEMIC** no será responsable por la pérdida parcial o total en la recepción, debido a total o parcial mal funcionamiento o defecto de cualquier equipo comprado por **EL ABONADO**. Si algún aparato o facilidad incorporada por **EL ABONADO** no cumple las especificaciones establecidas por **CONATEL**, **TELEMIC** se reserva el derecho de suspender el servicio hasta que el incumplimiento sea superado por **EL ABONADO**. **SEGUNDA: EL ABONADO**, conviene en recibir el Servicio de Telefonía prestado por **TELEMIC**, tal como lo ha seleccionado en el anverso del presente contrato, y éste se obliga, en contraprestación, a pagar el precio del servicio estipulado en la Cláusula Cuarta. **TERCERA:** Este contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de activación del servicio. Su duración será de un año, y su renovación será automática por otro período anual, a menos que **EL ABONADO** decida dar por terminado el mismo debiendo notificar por escrito y en forma fehaciente con 30 días continuos de anticipación al vencimiento del presente contrato, o según lo establecido en la cláusula Décima Sexta del presente acuerdo. **CUARTA:** El precio de los servicios básicos de telecomunicaciones que **TELEMIC** se obliga a prestar a **EL ABONADO**, se compone de los siguientes cargos: **CARGOS NO RECURRENTE:** a.- Un cargo único por concepto de derecho de suscripción. b.- Un cargo por la instalación del servicio, si fuere el caso. c.- Un cargo por cada equipo terminal que **TELEMIC** ponga a disposición de **EL ABONADO**, a su solicitud. d.- Un cargo por cada solicitud de Mudanza de los servicios, si fuere el caso. e.- Un cargo por concepto de cambio de plan de servicios que hubiere sido seleccionado por **EL ABONADO**, según los planes de servicio listados en la Solicitud de Servicios. f.- Un cargo por servicios técnicos y reparaciones llevados a cabo por **TELEMIC**. g.- Un cargo por reconexión de los servicios, cuando hayan sido suspendidos por falta de pago. h.- Un cargo por gestión de cobranzas **CARGOS RECURRENTE:** a.- Un cargo por consumo determinado como "Renta Básica", el cual se encuentra establecido en el anverso del presente contrato, y estará determinado en función de la utilización efectiva de los servicios básicos de telecomunicaciones contratados por **EL ABONADO**. b.- Un cargo por el exceso en el consumo del tiempo establecido en la "Renta Básica", el cual podrá ser aplicable a todos los paquetes de servicios de telefonía ofrecidos por **TELEMIC**. Los Cargos anteriormente señalados, deberán ser pagados por **EL ABONADO** a **TELEMIC** a la tarifa y en las condiciones previstas en la cláusula quinta. **TELEMIC** podrá ofrecer servicios adicionales a los indicados en el "contrato de servicio", los cuales, una vez solicitados por **EL ABONADO**, serán facturados de acuerdo al tipo de servicio de que se trate. **QUINTA: EL ABONADO** se obliga a cancelar a su vencimiento y en moneda de curso legal las facturas que **TELEMIC** le emita por los servicios contratados por él. Esta factura podrá ser cancelada en los lugares que **TELEMIC** le indique, o domiciliando su pago con tarjeta de crédito o cuenta bancaria, o mediante servicio de cobranzas a domicilio. Si **EL ABONADO** elige el pago de su facturación mensual mediante servicio de cobranzas a domicilio, dicho servicio generará un costo adicional el cual será facturado por **TELEMIC** o quien ésta designe para realizarlo. Si **EL ABONADO**, elige cancelar por medio de taquillas de **TELEMIC** o de quien ésta autorice y se produce la no cancelación de la factura correspondiente en el término establecido para su cancelación, **EL ABONADO** conviene en que **TELEMIC** envíe a su domicilio un cobrador en las condiciones establecidas en esta cláusula; si esta situación se produce durante dos (2) meses consecutivos, se entiende que **EL ABONADO** ha modificado su forma de pago y escoge la del servicio de cobrador a domicilio, sin necesidad de la notificación prevista más adelante. En caso de que **EL ABONADO** desee cambiar la opción de pago elegida inicialmente, deberá notificar por cualquier medio escrito a **TELEMIC** por lo menos quince (15) días antes de vencer su próxima facturación. En caso de que el pago de la facturación mensual sea cancelada por **EL ABONADO** a **TELEMIC**, mediante cheque, y éste fuere devuelto por la Entidad Bancaria correspondiente al momento de su cobro, **EL ABONADO** conviene en cancelar a **TELEMIC** un cargo por gastos administrativos por cheque devuelto. **EL ABONADO** conviene expresamente en cancelar a **TELEMIC** un cargo por compensación por factura no cancelada oportunamente de acuerdo a lo estipulado en el encabezado de la presente cláusula. **SEXTA: TELEMIC** suspenderá temporalmente el servicio objeto de este contrato, en caso de que **EL ABONADO** no efectúe el pago dentro de los quince (15) días continuos siguientes a la fecha de vencimiento indicada en la factura, en cuyo caso **TELEMIC** podrá establecer la restricción total o progresiva del acceso de **EL ABONADO** a los diferentes servicios hasta la suspensión total. El servicio suspendido por falta de pago, no será restablecido hasta tanto **EL ABONADO** no pague las deudas pendientes. Una vez realizado el pago, **TELEMIC** restablecerá el servicio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. Cada factura mensual se considerará aceptada por **EL ABONADO** si éste no la objeta en la Oficina de Atención al Cliente de **TELEMIC** o a través de los mecanismos que a tales efectos implemente **TELEMIC**, con no menos de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de vencimiento indicada en la factura. Sólo se dará curso a la reclamación posterior a ese lapso previo pago de la factura. Por su parte **TELEMIC** se obliga a remitir mensualmente a **EL ABONADO** la factura detallada de **EL SERVICIO** contratado (s), sin embargo, en caso de no recibirla oportunamente, **EL ABONADO** conoce su fecha de vencimiento, por lo que solicitará a través del servicio de atención al cliente la información que corresponde a objeto de efectuar el pago de **EL SERVICIO**. **SÉPTIMA: TELEMIC**, no será responsable frente a **EL ABONADO** por la interrupción del servicio cuándo: 1) Sea por causa de fuerza mayor o caso fortuito. 2) Por hecho imputable a **EL ABONADO**. 3) Por situaciones de Emergencia de la República Bolivariana de Venezuela que ameriten que ésta, use todo o parte del sistema. 4) En el supuesto de incumplimiento establecido en la cláusula Sexta. 5) Por hechos de vandalismo que impidan la prestación del servicio por parte de **TELEMIC** o cuando **EL ABONADO** se vea afectado por la misma causa y le sea imposible recibir el servicio contratado. **OCTAVA:** En caso de que por causas imputables a **TELEMIC**, sus equipos y redes, sufran un desperfecto y ello impida que **EL ABONADO** reciba el servicio de telefonía, éste deberá notificarlo a **TELEMIC** por los siguientes medios: Servicio de Atención Telefónico al Cliente, en las Oficinas de Atención al Cliente o a través de cualquier mecanismo que **TELEMIC** implemente a tales efectos. Dicha notificación deberá hacerse en un lapso de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del momento que perciba el mal funcionamiento del servicio. **EL ABONADO** tendrá derecho a un crédito proporcional a la renta básica del servicio o al reintegro de la cantidad pagada por el servicio y por los servicios adicionales, el cual será reflejado en la factura del mes siguiente a aquél en el cual se produjo la interrupción. El período de interrupción del servicio se computará a partir del momento en que **TELEMIC** reciba, por parte de **EL ABONADO**, el reclamo o notificación del mal funcionamiento a través de alguno de los medios ya mencionados. Los lapsos previstos para la resolución de las fallas estarán de acuerdo con los establecidos en la Providencia Administrativa contentiva de los Parámetros de Calidad de Servicio para los Servicios de Telefonía Fija Local, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional y Telefonía Móvil. **NOVENA: TELEMIC** se reserva los siguientes derechos: 1) Ceder el presente contrato sin previa notificación, en los términos admitidos por **CONATEL**. 2) Variar los precios en cualquier momento, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 ordinal 5° de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y artículo 43 de la Providencia Administrativa contentiva de las Condiciones Generales de las Habilitaciones Administrativas Generales, los cuales entrarán en vigencia a los Quince (15) días posteriores a la notificación hecha a **EL ABONADO** a través de la factura o por cualquier otro medio que se considere procedente. 3) Retirar los equipos instalados por ella, en el domicilio donde presta el servicio, cuando surjan situaciones que lo ameriten o que estén previstas en este contrato. **DÉCIMA:** Cuando para la prestación del servicio contratado se requiera la instalación de equipos en el inmueble de **EL ABONADO**, los mismos serán suministrados por **TELEMIC**, quien se hace responsable de su mantenimiento y buen funcionamiento. Las características y especificaciones técnicas de dichos equipos se encuentran en el "Anexo C", el cual es parte integrante del presente contrato, en el caso que sea aplicable. Estos equipos podrán ser 1) Propiedad de **TELEMIC** dados en calidad de préstamo a **EL ABONADO**, 2) Propiedad de **TELEMIC** dados en alquiler a **EL ABONADO**, 3) Propiedad de **EL ABONADO** vendidos a éste por **TELEMIC** o 4) Propiedad de **EL ABONADO** adquiridos por éste en dependencias distintas a **TELEMIC**. **EL ABONADO** se obliga a observar igual diligencia en la guarda de los equipos propiedad de **TELEMIC**, que la que emplea con respecto de sus propios bienes. En consecuencia, **EL ABONADO** será responsable por los daños que puedan sufrir los equipos dados en préstamo de uso, así como del robo, hurto o extravío de que puedan ser objeto, siempre y cuando tales hechos se deban a su negligencia o impericia, quedando obligado a pagar los costos de reparación o reposición a que hubiere lugar. Una vez terminado el presente contrato, **EL ABONADO** se obliga a restituir a **TELEMIC** los equipos que ésta haya puesto a su disposición en préstamo de uso o en alquiler, en el mismo buen estado en el que se encontraban al recibirlos, sin perjuicio del deterioro debido al uso normal de los mismos. En caso de que dichos equipos no fueren devueltos oportunamente, **EL ABONADO** se obliga a pagar a **TELEMIC**, por concepto de daños y perjuicios, un

monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor de reposición de los mismos por cada día de retraso en la entrega. **DÉCIMA PRIMERA:** en relación a lo establecido en la cláusula Décima del presente contrato, **TELEMIC** se hace responsable del mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos dados en préstamo de uso o en alquiler a **EL ABONADO** y de aquellos equipos necesarios para la prestación del servicio, con excepción de las instalaciones telefónicas internas del inmueble servido, así como de aquellos equipos terminales que fueren propiedad de **EL ABONADO**, los cuales quedan bajo la entera responsabilidad de éste. Sin embargo, **TELEMIC** podrá revisar las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y realizar el mantenimiento que estime conveniente para la mejor prestación del servicio o hacer las recomendaciones que considere oportunas a **EL ABONADO**, para que éste realice por su cuenta las reparaciones o adecuaciones a que hubiere lugar. **DÉCIMA SEGUNDA: EL ABONADO** conviene expresamente: **1)** Autorizar a **TELEMIC**, a entrar al domicilio de servicio para efectuar la instalación, ajustes, reemplazos, inspección, reparación o desconexión de los equipos (cables incluidos), mediante sus técnicos o personas suficientemente autorizadas e identificadas con el carnet de **TELEMIC**, el cual deberá encontrarse vigente. **2)** Notificar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, cualquier desperfecto del equipo, robo, embargo, decomiso, hurto y cualquier otra circunstancia que lo prive de la tenencia del mismo. **3)** Si dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación hecha por **TELEMIC** del cambio de tarifa de acuerdo a la CLÁUSULA NOVENA numeral 2° del presente contrato, no ha manifestado su desinterés en continuar el vínculo contractual, se entenderá que lo ha aceptado. **4)** Que no podrá válidamente ceder en modo alguno los derechos que le acuerda el presente contrato, estos son intransferibles, en razón que admite que en lo que respecta a su persona este contrato se considera "intuito personae". Igualmente, deberá notificar a **TELEMIC** cualquier cambio en el arrendamiento o propiedad del domicilio tan pronto como ocurra el cambio. **5)** Que no podrá permitir que personas ajenas a **TELEMIC** o no autorizadas por esta última manipulen los equipos o pretendan repararlos. **6)** Que en caso de robo, hurto, pérdida, destrucción parcial o total de los equipos por causa que le fuere imputable, dará derecho a **TELEMIC** a rescindir el presente contrato. **7)** Que no podrá desconectar los equipos y cambiarlos del domicilio de servicio sin el consentimiento de **TELEMIC** y que en caso de desconexión, la misma debe ser realizada por personal autorizado por esta última, debidamente identificado. **8)** Que el cargo de conexión no implica la compra por su parte de los equipos y materiales utilizados para efectuar la misma, los cuales son propiedad de **TELEMIC**. **9)** Que el incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones aquí asumidas, dará derecho a **TELEMIC**, a proceder a dar por terminado de pleno derecho el presente contrato y ejecutar las medidas legales a que haya lugar. **DÉCIMA TERCERA: EL ABONADO** conoce y acepta que **TELEMIC** podrá suspender los servicios objeto de este contrato, sin que ello de derecho a **EL ABONADO** a reclamar compensación alguna, por motivo de revisiones, mantenimiento, reparaciones, modificación o sustitución de instalaciones o equipos, trabajos de ingeniería, interconexión y, en general, en razón de actividades necesarias para el buen funcionamiento de los sistemas de telecomunicaciones, en cuyo caso **TELEMIC** informará a **EL ABONADO**, por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha prevista para la interrupción. En cualquier caso, **TELEMIC** se compromete a restablecer el servicio tan pronto como cesen las causas que motivaron su suspensión. **DÉCIMA CUARTA: EL ABONADO** tiene derecho a exigir de **TELEMIC** la prestación de los servicios contratados en las condiciones de eficiencia, calidad y continuidad, especificadas en los Reglamentos que regulan la materia. En consecuencia, **EL ABONADO** podrá exigir las compensaciones o reintegros a que hubiere lugar según la legislación vigente por las fallas o interrupciones de servicio imputables a **TELEMIC**. **DÉCIMA QUINTA: TELEMIC** se reserva el derecho de exigir a **EL ABONADO** el pago de las deudas por servicios de Telefonía Local y Larga Distancia Nacional no facturadas en su oportunidad, hasta seis (6) meses contados a partir del momento en que debió realizarse el cobro. Para los servicios de Larga Distancia Internacional el plazo será hasta un (1) año. **DÉCIMA SEXTA:** Este contrato quedará terminado y, en consecuencia, **TELEMIC** procederá al retiro de los equipos e instalaciones de su propiedad, o a la desactivación del servicio en los siguientes casos: **a.-** Por decisión unilateral de **EL ABONADO**, de conformidad con lo previsto en la CLÁUSULA TERCERA. **b.-** Por decisión unilateral de **TELEMIC**, sin que **EL ABONADO** tenga derecho a reclamar indemnización alguna por concepto de daños y perjuicios: **(i)** Cuando hayan transcurrido setenta y cinco (75) días desde la fecha de vencimiento de la factura del servicio sin que **EL ABONADO** hubiere efectuado el pago; **(ii)** Cuando **EL ABONADO** modifique los equipos e instalaciones que se encuentren en el interior del inmueble servido sin autorización expresa de **TELEMIC**; **(iii)** Cuando **EL ABONADO** utilice equipos o instalaciones no autorizados por **TELEMIC**; **(iv)** Cuando los equipos e instalaciones que se encuentren en el interior del inmueble de **EL ABONADO**, bien sea por causa de defecto o desperfecto o por otras razones técnicas, produzcan efectos que puedan desmejorar la calidad del servicio o causar perjuicios al sistema de telecomunicaciones de **TELEMIC**; **(v)** Cuando **EL ABONADO** ceda o facilite los servicios que recibe de **TELEMIC** o los equipos o instalaciones propiedad de ésta a terceras personas, sin autorización expresa de **TELEMIC**; **(vi)** Cuando se compruebe que **EL ABONADO** ha suministrado datos falsos que induzcan a la aplicación de una tarifa distinta a la correspondiente, cometa algún fraude en las conexiones o equipos terminales o cuando **EL ABONADO** haya dado o prometido a un trabajador de **TELEMIC** o a un tercero, alguna suma de dinero o dádiva indebida con el objeto de obtener el servicio o para evadir el pago de las tarifas vigentes. **c.-** En caso de muerte de **EL ABONADO** o extinción de su personalidad jurídica; Pudiendo, sin embargo los causahabientes de **EL ABONADO** debidamente identificados y acreditados, continuar el presente contrato, cancelando lo concerniente al cambio de firma. **d.-** Por los demás motivos de ley. **DECIMA SÉPTIMA:** No podrá imputarse incumplimiento alguno de este contrato ni a **TELEMIC** ni a **EL ABONADO**, cuando su conducta se deba a cualquier circunstancia inevitable e imprevisible que se encuentre fuera de su control, ya sea por razones de fuerza mayor, caso fortuito o hecho del príncipe. **DECIMA OCTAVA: EL ABONADO** utilizará los equipos programados sólo para uso en los equipos de telefonía conectados para ese fin por **TELEMIC**. **DÉCIMA NOVENA: EL ABONADO** acuerda pagar todos los impuestos aplicables que puedan ser determinados por cualquier entidad gubernamental con respecto a la propiedad de **EL ABONADO** o del servicio. **VIGÉSIMA: TELEMIC** ofrece a **EL ABONADO** el servicio gratuito de llamadas de emergencia nacional (171), el cual estará disponible aún cuando **EL ABONADO** se encuentre en estado de mora con **TELEMIC**. **VIGÉSIMA PRIMERA: TELEMIC** garantiza a **EL ABONADO** la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo los casos expresamente autorizados por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **VIGÉSIMA SEGUNDA: EL ABONADO** queda sometido a las cláusulas del presente contrato, así como a las modificaciones o anexos que puedan incorporarse en el futuro, a juicio de **TELEMIC** y previamente autorizadas por la CONATEL, se considerarán como parte integrante del mismo. Dichas eventuales modificaciones o anexos serán notificados por **TELEMIC** a **EL ABONADO**, a través de los medios que **TELEMIC** considere adecuados, y los mismos se considerarán aceptados por **EL ABONADO** si éste no solicita por escrito la terminación del presente contrato, dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de dicha notificación. **VIGESIMA TERCERA:** En caso de que se entienda que alguna de las disposiciones de este Contrato es de tal amplitud que no puede ser exigible en toda su extensión, la misma será válida hasta el punto máximo en que sea legalmente procedente. De igual manera si cualquier disposición del presente contrato se considerara prohibida o inejecutable por ser contraria a la ley, la normativa aplicable o al orden público, o es calificada de tal por los Tribunales de la República o por cualquier organismo de la administración pública, **TELEMIC** y **EL ABONADO** acuerdan que el resto del contrato mantendrá plenamente su vigencia. **VIGESIMA CUARTA:** Cualquier notificación dirigida a **TELEMIC** deberá hacerse por escrito, en duplicado, y con acuse de recibo a la siguiente dirección: Edificio Centro Empresarial Caracas, Avenida Los Leones con Caroní, Piso 7, Barquisimeto, Estado Lara, cualquier cambio de ésta se hará saber oportunamente a **EL ABONADO** por aviso transmitido por el mismo sistema de telefónico o cualquier otro medio que se considere oportuno. Para los efectos del presente contrato se entiende como dirección de **EL ABONADO**, la dirección donde **TELEMIC** le presta su servicio. **VIGESIMA QUINTA:** Este contrato se registrará por la legislación aplicable de la República Bolivariana de Venezuela. **VIGESIMA SEXTA:** Este contrato se entenderá suscrito por las partes con la sola firma, por parte de **EL ABONADO**. **VIGESIMA SEPTIMA:** Lo no previsto en este instrumento será regido por las normas contempladas en la Habilitación Administrativa de **TELEMIC**, por la Legislación aplicable de la República Bolivariana de Venezuela, la equidad y la buena fe. Las partes eligen como domicilio especial único y excluyente de cualquier otro a la ciudad de Barquisimeto, Estado Lara, a la Jurisdicción de cuyos Tribunales acuerdan someterse. Se hacen dos (02) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.