

# ANEXO A



**CABLE ONDA, S.A.**  
 R.U.C. 30394-0002-238626 D.V. 22  
 Calle 4D Norte y 12 de Octubre  
 Edificio Cable Onda  
 Apartado 0831-00593, Panamá, Rep. de Panamá  
 Tel. 390-7777

CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN \_\_\_\_\_  
 ENMIENDA AL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN \_\_\_\_\_  
 HORA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES DEL CLIENTE**

Número de Suscriptor: \_\_\_\_\_ Número de la Cuenta: \_\_\_\_\_ Duración del Contrato: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Cliente: \_\_\_\_\_ Razón Social/Nombre Comercial: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_  
 Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Número de R.U.C. \_\_\_\_\_ D.V.: \_\_\_\_\_  
 Corregimiento: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
 Barrio: \_\_\_\_\_ Calle: \_\_\_\_\_  
 Edificio: \_\_\_\_\_ Piso: \_\_\_\_\_ Apartamento: \_\_\_\_\_ #Casa \_\_\_\_\_  
 Dirección Adicional: \_\_\_\_\_  
 Teléfono Residencia/Oficina: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_  
 Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Forma de Pago: Efectivo:  Tarjeta:  ACH:

**DETALLE DE LOS SERVICIOS Y CARGOS**

	Depósito/ Instalación	Mensualidad
<b>Resumen de Servicio de Televisión</b>		
Plan:		
Depósito: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Cargo de Instalación: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Cajas:		
Paquetes Adicionales:		
Promoción / Descuento:		
<b>Sub Total Mensual TV</b>		
<b>Resumen del Servicio de Internet</b>		
Plan:		
Velocidad Contratada: SUBIDA BAJADA		
Depósito: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Cargo de Instalación: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Promoción / Descuento:		
Valor Agregado:		
Soluciones:		
<b>Sub Total Mensual Internet</b>		
<b>Resumen del Servicio de Telefonía</b>		
Plan:		
Depósito: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Cargo de Instalación: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Promoción / Descuento:		
Valor Agregado:		
Soluciones:		
<b>Sub Total Mensual Telefonía</b>		
<b>TOTAL</b>		

Totales no incluyen impuestos aplicables sobre las tarifas de los planes contratados

**OBSERVACIONES**

**DOCUMENTOS A ADJUNTAR**

- Copia de la Cédula (P. Natural) / Representante Legal o Autorizado (Pyme)
- Copia de Certificado de Registro Público o Aviso de Operación (Pyme)
- Poder en caso de no firmar Rep. Legal (Pyme)
- Formulario de Suscripción de Tarjeta de Crédito
- Otros \_\_\_\_\_

Nombre del Ejecutivo: \_\_\_\_\_

Los servicios detallados en el presente contrato serán facturados de acuerdo a los precios vigentes al momento de la firma del mismo. La facturación iniciará a partir de la instalación de los productos y servicios, lo que se hará una vez el cliente pague el monto total del cargo de instalación (si aplica). Cable Onda (CO) calculará cargos recurrentes por adelantado excepto el consumo telefónico y los cargos por películas.

Las tarifas especiales por la contratación de "bundles o paquetes" aplicará siempre y cuando el cliente mantenga la totalidad de los servicios contratados activos y esté al día el pago de los mismos. Si el cliente cancela alguno de los servicios pagará por el resto la tarifa regular que corresponda.

El Cliente declara conocer todos los términos y condiciones del presente documento consignados en el reverso del mismo.

El Cliente ha sido informado de la importancia de leer cuidadosamente este Contrato de Suscripción y/o Enmienda al Servicio

\_\_\_\_\_  
 FIRMA POR EL CLIENTE  
 (Persona Natural)

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL  
 (Persona Jurídica)

\_\_\_\_\_  
 FIRMA POR CABLE ONDA

**PARA USO DE CABLE ONDA S.A.**

Verificado: Ref. de Crédito  Morosidad  Depósito

ADV: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 (Administración de Ventas) Del Ejecutivo (ingreso al sistema)

2

## CONDICIONES DEL CONTRATO

**EL CLIENTE** de generales descritas en la parte frontal del presente Contrato de Prestación de Servicios, en adelante el "Contrato", se sujeta a los siguientes términos y condiciones:

### 1. EL SERVICIO:

Cable Onda, S.A. (en adelante **CO**) se obliga a suministrar al **CLIENTE** los servicios detallados al dorso y como contraprestación el **CLIENTE** se obliga a pagar los cargos de cada servicio descritos en este contrato, o en cualquiera de sus adendas. El uso de los servicios de **CO** implica la aceptación de los términos y condiciones del presente contrato. En el sitio web [www.cableonda.com](http://www.cableonda.com) podrá encontrar más información sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

### 2. DERECHOS DE CO

- 2.1. **CO** se reserva el derecho de contactar a **EL CLIENTE** personalmente, por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas, SMS, publicación de avisos en medios televisivos, prensa radial y escrita, así como a través de la facturación, los canales 700, 701 y 704, redes sociales, terceros y nuestro sitio Web ([www.cableonda.com](http://www.cableonda.com)).
- 2.2. **CO** comunicará a **EL CLIENTE**, por cualquier medio, los cambios de programación que obedecen a indicaciones del proveedor de contenido, tales como cambios de canal, contenido de la programación, nombre del canal o eliminación de canales, así como por cualquier situación que no sea imputable a **CO** por caso fortuito o de fuerza mayor. Estos cambios no requieren autorización por parte de **EL CLIENTE**. **CO** se compromete a mantener la cantidad de canales del plan contratado y a los canales dentro del mismo plan.
- 2.3. Realizar inspecciones a los equipos y/o conexiones que provea para brindar los servicios y de cambiar dichos equipos, enlaces y/o accesorios, por motivos técnicos o mejoras a la calidad del servicio o por manipulación o alteración de los mismos por parte de **EL CLIENTE**.
- 2.4. **CO** podrá cargar en la factura o cuenta de **EL CLIENTE** el costo de reparación o reemplazo del equipo instalado, cuando el daño o defecto sea imputable a éste, o a las personas que habiten, laboren o residan con él, y que hayan ocasionado el daño o la pérdida de los equipos. Igualmente **CO** le hará a **EL CLIENTE** el cargo por visita técnica, si el problema se puede resolver vía telefónica; pero aun así **EL CLIENTE** desea la visita técnica.
- 2.5. Establecer límites de crédito y transferir saldos pendientes a cualquier cuenta activa que tenga el **CLIENTE** con **CO**, así como transferir los saldos créditos a cuentas con saldo.
- 2.6. Solicitar un depósito como garantía. El pago de este depósito no exime al **CLIENTE** de la obligación de pagar los servicios prestados por **CO**. **CO** se reserva el derecho de descontar del depósito las deudas pendientes que el **CLIENTE** pudiera tener en concepto de servicios y/o obligaciones contraídas con **CO**, en caso de suspensión por mora, si **EL CLIENTE** cancela los servicios o en caso de daños a equipos. **CO** podrá solicitar condiciones adicionales para casos puntuales.
- 2.7. Ceder, alquilar o traspasar a terceras personas los derechos y obligaciones adquiridos a través del presente contrato, así como los equipos utilizados para la prestación de los mismos.
- 2.8. El uso fraudulento o no autorizado de los equipos o los servicios por parte de **EL CLIENTE** o terceras personas, dará el derecho a **CO** de cobrar a **EL CLIENTE**, un importe equivalente a los últimos tres (3) meses de servicios, correspondientes a los productos y servicios recibidos de forma fraudulenta, sin perjuicio de que **CO** pueda recurrir a los tribunales de justicia de acuerdo a la legislación vigente. A partir de la fecha iniciará la facturación correspondiente al servicio que efectivamente recibe **EL CLIENTE**.

### 3. DERECHOS DEL CLIENTE

- 3.1. Recibir el servicio en forma adecuada de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.
- 3.2. Recibir comunicaciones de interrupciones programadas de servicio en tiempo oportuno.
- 3.3. Realizar los reclamos de servicios y facturación que considere necesarios, en las sucursales de **CO** o a través del Call Center, página Web y medios virtuales. Lo anterior de conformidad con la Resolución AN No. 5161-AU de 5 de marzo de 2012 y el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios emitido por la ASEP.

### 4. OBLIGACIONES DE CO

- 4.1. Brindar los servicios contratados en forma ininterrumpida, salvo las interrupciones que sean necesarias por motivo de seguridad, mantenimiento, reparación y caso fortuito.
- 4.2. Instalar, operar y mantener los equipos propiedad de **CO**, que sean requeridos para la prestación de los servicios contratados. Esto lo realizará a través de sus técnicos o personal subcontratista. **CO** será responsable por la reparación y/o reemplazo de los equipos y materiales con defectos de fábrica, no imputables a **EL CLIENTE**.
- 4.3. Comunicar sobre interrupciones temporales por causas de mantenimiento preventivo a través de nuestro sitio Web ([www.cableonda.com](http://www.cableonda.com)) y cualquier otro medio de comunicación o red social, con por lo menos veinticuatro

(24) horas de anticipación a la hora de interrupción de los servicios y señalar la posible fecha de restablecimiento. En aquellos casos en que las interrupciones se deban a situaciones de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito, **CO** notificará a **EL CLIENTE** tan pronto como le sea posible.

- 4.4. **CO** reconocerá un crédito a favor de **EL CLIENTE**, proporcional al tiempo de interrupción del servicio, respecto al cargo mensual fijo contratado, cuando por causas no atribuibles a **EL CLIENTE**, se interrumpan los servicios por más de 24 horas para los servicios de Internet y 48 horas para el resto de los servicios. En el caso de interrupciones del servicio de Internet, se acreditarán igualmente otros cargos fijos relacionados al servicio. Toda fracción de día adicional se computará como día completo, entendiéndose que dentro de la acreditación se incluirán las primeras 24 horas sin servicio. Existirá un periodo de garantía de restablecimiento del servicio 48 horas consecutivas desde que **CO** le entregue a **EL CLIENTE** el servicio restablecido.
- 4.5. Reparar en el menor tiempo posible los daños que ocasionen interrupción de los servicios cuando los mismos sean imputables a **CO**.
- 4.6. Realizar la instalación (en caso de líneas telefónicas) hasta el punto de interconexión de **EL CLIENTE**. El punto de interconexión de **EL CLIENTE** es, para viviendas unifamiliares la tubería expuesta donde comienza el alambrado interno, y en el caso de viviendas multifamiliares o edificios, el terminal principal del edificio en el cual se interconecten el cable de acometida del edificio y el cable vertical del edificio.
- 4.7. Brindar los servicios a **EL CLIENTE** conforme al plan contratado. En el caso de planes de Internet, **CO** se compromete a brindar como mínimo el porcentaje de cumplimiento establecido por ASEP en la Resolución AN No. 11370 de 26 de junio de 2017, considerando que hay elementos externos o ajenos al servicio de **CO**, que influyen en la velocidad recibida por **EL CLIENTE**.
- 4.8. **CO** es responsable por la red coaxial (RF) y elementos pasivos necesarios para el funcionamiento de sus equipos (splitters, taps, conectores, extensores, cableado y otros), siempre y cuando no haya sido manipulada por **EL CLIENTE** para hacer salidas adicionales de televisión, conectar equipos distintos a los contratados o reubicar equipos y se vean afectados los servicios.

## 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Sin perjuicio de las obligaciones que se indican en otras cláusulas de este Contrato, **EL CLIENTE** tendrá las siguientes obligaciones:

- 5.1. Pagar puntualmente los cargos por los servicios prestados y consumidos.
- 5.2. Mantener los equipos en buen estado (cajillas, controles remotos, fuentes de alimentación AC, otros) y seguir las instrucciones de uso que le sean proporcionadas por **CO**. **EL CLIENTE** será responsable por cualquier daño o alteración que se cause a los mismos por negligencia, culpa o dolo de éste o cualquier persona a la que éste le haya proporcionado acceso a los equipos. **EL CLIENTE** estará en la obligación de pagar por el reemplazo o reparación de los equipos en caso de pérdida, hurto, robo, destrucción o manipulación de los mismos. **CO** podrá cargar en la factura de **EL CLIENTE** el costo de reparación o reemplazo de los equipos.
- 5.3. Permitir el acceso a los representantes de **CO** (técnicos y personal subcontratista) al lugar en que se encuentren los equipos para reemplazar o reparar los mismos, realizar trabajos de mantenimiento o de cualquier otra naturaleza relacionados con el servicio.
- 5.4. Utilizar los servicios para fines lícitos y no podrá hacer explotación comercial no autorizada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).
- 5.5. Responder ante **CO** por cualquier uso fraudulento o no autorizado de los equipos o del servicio, Así mismo, deberá indemnizar a **CO** por cualquier acción u omisión de su parte que dé como resultado la afectación de los equipos de **CO** y/o la calidad de los servicios que esta brinda, o se ve ésta expuesta a bloqueos por spamming.
- 5.6. Mantener la confidencialidad de su contraseña para los servicios que puedan involucrar uso de la misma, por ejemplo, sin limitar, compra de películas, cuentas de correo, entre otros.
- 5.7. Asumir toda responsabilidad sobre el contenido del material y la información hospedada en su servidor, quedando entendido que **CO** no será responsable de dicho contenido.
- 5.8. No movilizar o cambiar, reformar, reparar o realizar cualquier trabajo que altere o afecte el estado de los equipos, conexiones, la red o la calidad del servicio prestado por **CO**.
- 5.9. No vender, distribuir, traspasar, alquilar y/o proporcionar acceso a terceras personas a los equipos, productos y/o servicios que presta **CO**, los cuales serán para uso exclusivo de **EL CLIENTE**, salvo autorización escrita de **CO**.
- 5.10. Ser responsable del suministro eléctrico estable y permanente, así como de tener sus instalaciones eléctricas en buen estado y los equipos de su propiedad en funcionamiento, para que operen los equipos terminales suministrados por **CO**, quedando entendido que la suspensión del servicio atribuible a la falta o variación de fluido eléctrico en los equipos de **CO** no será responsabilidad de ésta. **EL CLIENTE** se compromete a colocar dispositivos de protección necesarios a fin de proporcionar a los equipos las protecciones adecuadas que contribuyan a garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.
- 5.11. Mantener el "ground block" en buen estado para que los servicios sean instalados en sus premisas.
- 5.12. No importar o exportar tonos de invitación a marcar, conectando las facilidades suministradas a otros

- equipos que no sea el equipo terminal de su propiedad.
- 5.13. Notificar de forma inmediata en las sucursales de **CO** o a través del Call Center, página Web y medios virtuales en caso de que esté recibiendo canales o servicios no incluidos en el Plan contratado.
  - 5.14. Reportar inmediatamente a **CO** tan pronto tenga conocimiento, que personas distintas a él tienen acceso ilegal a cualquier equipo, servicio o señal de cable TV a través de las conexiones de **EL CLIENTE**.
  - 5.15. Durante la visita técnica acompañar a los técnicos dentro de sus premisas.
  - 5.16. En caso de reportar daños por medio de Twitter, informar a **CO** una vez ésta lo solicite, su número de suscriptor y el nombre del dueño de la cuenta, para ubicar el daño y repararlo. De no entregarse la información antes indicada, **CO** queda liberada de toda responsabilidad frente a **EL CLIENTE**.

## 6. LOS EQUIPOS

- 6.1. Se entiende por los equipos todos aquellos materiales, dispositivos, filtros, conectores, plantas externas y demás elementos de conexión y de red, instalados en las oficinas o residencia de **EL CLIENTE** para recibir el servicio. Éstos han sido dados en "comodato" con el objeto de que **CO** preste el servicio contratado, por tanto, los mismos serán en todo momento propiedad de **CO** y, podrán ser retirados por ésta en cualquier momento que lo estime conveniente, ya sea por la terminación del presente contrato, como por incumplimiento de cualquiera de sus términos y condiciones o por cualquiera otra causa que **CO** considere sea necesario retirar los mismos.
- 6.2. **CO** podrá reemplazar los equipos, cuando así lo estime conveniente.
- 6.3. **CO** será únicamente responsable por el mantenimiento, reparación y/o reemplazo de "Los Equipos" por razón de daños electrónicos, vicios o defectos de fábrica, no imputables a **EL CLIENTE**. En caso de que el daño, alteración o defecto sea imputable a **EL CLIENTE**, correrá por cuenta de este el costo de reparación o reemplazo de "Los Equipos" y materiales de acuerdo a las políticas de **CO**, En este último caso **CO** podrá cargar en la factura de **EL CLIENTE** el costo de reparación o reemplazo de "Los Equipos".
- 6.1. El que se apodere o retenga equipos de **CO** incurrirá en Delito Económico contra el Patrimonio, tipificado en el Código Penal. **EL CLIENTE** no debe comprar o alquilar a terceros equipos propiedad de **CO**.
- 6.5. En caso de que al terminar el Contrato, **EL CLIENTE** no devuelva los equipos, estará obligado a pagar a **CO** el costo de los mismos, sin perjuicio de que **CO** ejerza cualquier medida tendiente a recuperar el equipo ilegalmente retenido.

## 7. FACTURACION Y PAGOS

- 7.1. **CO** podrá cobrar al **CLIENTE**, a la firma del presente Contrato, un depósito de garantía y un cargo de instalación del o los servicios contratados.
- 7.2. **CO** facturará en forma mensual al **CLIENTE**. Los servicios fijos por mes adelantado y los variables a mes vencido. Dicha facturación será enviada o comunicada a **EL CLIENTE** por cualquiera de los medios que **CO** establezca. **CO** podrá enviar la factura vía correo electrónico y la misma se entenderá recibida desde su envío. Copia de la factura permanecerá en las oficinas de **CO** y en caso que el **CLIENTE** la requiera, ésta le será impresa sin costo. También podrá acceder a su factura a través de la aplicación de Cable Onda, e-factura (página web) y Bill View (Canal 701)
- 7.3. **CO** podrá modificar los precios vigentes a la firma del presente contrato, realizando un incremento máximo por servicio de hasta cinco por ciento (5%) anual sobre el cargo mensual fijo, previa comunicación de los mismos a **EL CLIENTE** con treinta (30) días de anticipación conforme lo establece el Decreto Ejecutivo 73 de 1997. Este aumento se verá reflejado en la factura de **EL CLIENTE** después que **CO** haga todas las notificaciones necesarias. **CO** podrá contactar a **EL CLIENTE** por cualquier medio. En caso de que **EL CLIENTE** no se encuentre conforme con el incremento, podrá notificarlo y/o dar por terminado el contrato.
- 7.4. **EL CLIENTE** se obliga a pagar cada mes, en los lugares que para tal efecto designe **CO**, el valor de las cuentas facturadas a más tardar dentro de los veintinueve (29) días calendarios siguientes a la fecha de la facturación del mes corriente (es decir, a la fecha de vencimiento de la factura). Dicho pago se podrá hacer mediante efectivo, cheque, tarjeta de crédito, descuento directo, ACH o cualquier medio o sistema que haya sido establecido por **CO** y comunicado a **EL CLIENTE**. De no pagar dentro del plazo estipulado, **CO** se reserva el derecho de cobrar un interés por mora hasta el máximo permitido por ley.
- 7.5. En el caso de PPV y VOD, **CO** facturará a **EL CLIENTE** por el consumo, de acuerdo a los precios de las películas que constan en el canal de compra, al momento de la misma. Este consumo por compra de películas será facturado al mes siguiente de dicha compra.
- 7.6. **EL CLIENTE** a quien se haya descontinuado el servicio por morosidad y solicite reconexión, o cuando **EL CLIENTE** haya cancelado voluntariamente el servicio y solicite nuevamente el mismo, deberá pagar previamente cualquier suma de dinero que adeude a **CO**. Se cobrará un cargo de reconexión, depósito e instalación, cuando aplique. Si **CO** no ofreciera en ese momento el plan inicialmente contratado, **EL CLIENTE** deberá escoger otro de los planes ofrecidos.

## 8. PAGO POR EVENTO Y VIDEO EN DEMANDA

- 8.1 **CO** ofrece los servicios conocidos como "Pago por evento (PPV)" y "Video en demanda (VOD)" a través de los cuales el cliente o usuario puede realizar transacciones mediante el acceso a servidores con información de contenido (programas) y controlarlos. **CO** podrá incorporar servicios de naturaleza similar que se desarrollen en el futuro.
- 8.2 Todo **CLIENTE** de **CO** con servicio de Cable TV (por red HFC), podrá tener acceso a los servicios de PPV y VOD a través de los canales que para tal fin establezca **CO**.
- 8.3 **EL CLIENTE** podrá realizar compras de películas PPV, las cuales deberán ser vistas al momento de la compra, y VOD, las cuales permanecerán en el sistema por 24 horas luego de la compra y que permiten la interacción de **EL CLIENTE** con la plataforma VOD, de manera que se pueda adelantar, retroceder, pausar o volver a ver la película.
- 8.4 La compra de películas conlleva un intercambio de información entre la plataforma de PPV o VOD y **EL CLIENTE**, el cual tendrá la posibilidad de ver el contenido de la película, el precio y el horario de la misma, proceder con la compra de la película o cancelar la misma.
- 8.5 **EL CLIENTE** podrá bloquear la aplicación en caso que no quiera realizar compras de películas o establecer una contraseña a fin de que solamente éste y las personas que éste autorice, puedan comprar películas. **CO** tiene a disposición de **EL CLIENTE** tanto en el canal 700 como en el sitio web de **CO** y folletos explicativos, los pasos a seguir para el bloqueo del servicio o el establecimiento de la correspondiente contraseña.
- 8.6. Los precios de las películas se encuentran detallados en cada una de ellas, en lugar visible para **EL CLIENTE**, por lo que al momento de la compra éste tendrá conocimiento del precio de cada una de las películas que adquiriera.

## 9. RECLAMOS

**EL CLIENTE** podrá presentar reclamos por facturación dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de su factura. También podrá realizar reclamos por el servicio en cualquier momento. **EL CLIENTE** podrá presentar su reclamación personalmente, por escrito o por teléfono exponiendo claramente las razones en las que se fundamenta. **CO** tendrá un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la presentación de la reclamación, para dar respuesta. En caso de que **EL CLIENTE** no se sienta satisfecho con la respuesta, o no reciba respuesta dentro de los treinta (30) días correspondientes, podrá recurrir a la ASEP. Lo anterior de conformidad con la Resolución AN No. 5161-AU de 5 de marzo de 2012 y el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios emitido por la ASEP.

## 10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**CO** podrá suspender y/o restringir el servicio al **CLIENTE** por las siguientes razones:

- 10.1. Cuando pasados cuarenta y cinco (45) días calendario desde la emisión de la factura, **EL CLIENTE** no haya cancelado la factura vencida. En este caso, **CO** podrá restringir las llamadas de LDN, LDI, celulares o audiotexto, el servicio de Internet y algunos canales de películas, sin perjuicio de su derecho de suspender el servicio por mora. **CO** enviará mensajes de cobro o realizará gestiones de cobro a partir del vencimiento.
- 10.2. Cuando el **CLIENTE** utilice el servicio para explotación no autorizada por la ASEP o esté haciendo uso fraudulento o indebido del mismo, así como de los equipos propiedad de **CO**, si no se subsana la situación en el término de 10 días desde que **CO** haya notificado al **EL CLIENTE**.
- 10.3. Cuando **CO** detecte que el **CLIENTE** está utilizando el servicio objeto del presente contrato, para actos contrarios a las leyes y las buenas costumbres, procederá conforme lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución AN No. 11370 Telco de 26 de junio de 2017 emitida por ASEP.
- 10.4. Por razones de fuerza mayor y/o caso fortuito, por instrucciones de la entidad reguladora y/u orden judicial.

## 11. DURACIÓN

Este Contrato de Prestación de Servicios tendrá una duración de doce (12) meses, salvo que se indique un período distinto en la parte frontal del mismo o sus enmiendas. Será prorrogado automáticamente, a la expiración del plazo indicado, por el mismo período y bajo las mismas condiciones, salvo los incrementos de precio que de tiempo en tiempo aplique **CO** conforme la Cláusula 7.3, a menos que **EL CLIENTE** comunique, por cualquier medio, su intención de darlo por terminado. Aplican para **CO** las causales de terminación que se establecen en la Cláusula 13.

## 12. TERMINACIÓN

**EL CLIENTE** podrá dar por terminado su contrato en el momento en que así lo desee, antes de cumplido el período de contrato o cualquiera de sus prórrogas. También podrá terminarse el contrato por parte de **CO** por causas atribuibles al **CLIENTE** conforme se establece en la Cláusula 13 del contrato. **CO** no realizará cobro de penalidades o exigirá el pago de las sumas adeudadas a la empresa, como condición de terminación.

8

No obstante, en caso de terminación, ya sea por parte del **CLIENTE** o por **CO**, ésta podrá cobrar a **EL CLIENTE** las sumas que adeude por servicios prestados y no pagados a la fecha de terminación y los cargos que se hubiesen exonerado con motivo de la instalación del Servicio, y cualquier suma exonerada por motivo de promociones asociadas a la vigencia del contrato durante los primeros 12 meses. La suma adeudada se calculará en base al costo normal del servicio y la diferencia entre éste y la promoción, durante el tiempo en que efectivamente se brindaron los servicios.

**EL CLIENTE** autoriza a **CO** a aplicar las sumas mantenidas en depósito, para cancelar cualquier suma de dinero que se adeude a **CO** a la terminación de este Contrato. Queda entendido que si el depósito no alcanzare para cubrir el pago de dichas sumas adeudadas, **CO** podrá hacer la gestión de cobro correspondiente.

### 13. CAUSALES DE TERMINACIÓN

El presente contrato podrá darse por terminado por **CO**, sin necesidad de intervención judicial, por las siguientes causas:

- 13.1. El incumplimiento de las cláusulas aquí pactadas.
- 13.2. Por morosidad de más de 15 días contados a partir de la fecha de vencimiento de la factura.
- 13.3. La muerte del **CLIENTE** en caso de persona natural.
- 13.4. Por instrucciones de la entidad reguladora o por cambios de las normas legales vigentes que afecten la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.
- 13.5. La formación de concurso de acreedores o declaratoria de quiebra del **CLIENTE** o por encontrarse en estado de suspensión o cesación de pagos sin que se haya producido la declaratoria de quiebra correspondiente.
- 13.6. Si **CO** comprueba que el **CLIENTE** ha hecho uso fraudulento o no autorizado de los productos, servicios prestados y/o de los equipos instalados, si **EL CLIENTE** mantiene equipos de **CO** alterados o comprados a terceros equipos. Lo anterior dará derecho a **CO** a aplicar el punto 2.8.
- 13.7. Cuando **CO** descubra que el **CLIENTE** utiliza comercialmente el servicio objeto de este Contrato, sin la debida autorización de la entidad reguladora y la correspondiente notificación a **CO**.
- 13.8. Cuando el **CLIENTE** se encuentre utilizando los servicios contratados para realizar actos contrarios a las leyes y las buenas costumbres o cuando origine o transmita correos basura (SPAM), desde sus servidores, habiendo sido notificado por **CO** de esta situación.

### 14. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

**CO** no será responsable frente al **CLIENTE** por:

- 14.1. Pérdidas directas o indirectas, lucro cesante, y otros daños y/o perjuicios ocasionados por daños a equipos o sistemas y interrupciones o desconexiones de los servicios en casos de actos de Dios, fuerza mayor, caso fortuito, causas ajenas a su control, bajo instrucciones de autoridad competente, orden o mandato judicial.
- 14.2. Daños que ocurran desde el punto de interconexión hasta el panel ubicado en las premisas del **CLIENTE**.
- 14.3. La velocidad del servicio de Internet puede variar, debido a razones técnicas como latencia, ruido, medios físicos, equipos intermediarios, entre otros. **EL CLIENTE** debe utilizar la herramienta que se encuentra en nuestro sitio web ([www.cableonda.com](http://www.cableonda.com)), aprobada por la ASEP. Para realizar las mediciones de velocidad, **EL CLIENTE** debe conectar la computadora directo al puerto Ethernet del CPE (equipo donde se entrega el servicio) de **CO**. No se aceptan pruebas vía Wifi. Las instrucciones se encuentran disponibles en el sitio web de **CO**, en la sección de pruebas de velocidad.
- 14.4. **CO** es responsable de proporcionar el ancho de banda contratado hasta la premisa del cliente, más no es responsable de mantener esta velocidad dentro de la red de **EL CLIENTE** considerando la cantidad de equipos que éste pueda tener conectados a la red de Internet al mismo tiempo o de los equipos de su propiedad que puedan causar interferencia a los equipos de **CO**.
- 14.5. Virus informáticos que pueden transmitir a través de las redes ni de las interceptaciones a la red del **CLIENTE** por agentes externos y/o internos que puedan comprometer los sistemas del **CLIENTE**.
- 14.6. **CO** no será responsable con **EL CLIENTE** o terceras personas, si **EL CLIENTE** usa o es acusado de usar los servicios contratados: i., Para publicar cualquier material o realizar uso ilegal o que afecte a terceras personas (uso de marcas, propiedad intelectual, etc.); ii. Para publicar contenido inadecuado, incluyendo; pero no limitado a: pornografía, obscenidad, desnudos, violación de privacidad, virus de computadora, entre otros; y iii. Para ir en contra la legislación relativa a la prevención del blanqueo de capitales, legislación penal o leyes anti-corrupción.
- 14.7. Correos electrónicos basura (SPAM) originados o transmitidos desde el servidor del **CLIENTE**.
- 14.8. El contenido del material y la información hospedada en el servidor de **EL CLIENTE**. **CO** queda liberada de toda responsabilidad con respecto del contenido que **EL CLIENTE** hospede en su servidor. En caso de que **CO** llegue a tener conocimiento que **EL CLIENTE** está utilizando sus servidores para realizar actos contrarios a las leyes y las buenas costumbres, podrá comunicárselo para que cese dicha actividad, más no será responsable por esto frente a terceros.
- 14.9. Las conexiones, instalaciones, mantenimiento u operación de equipos que **EL CLIENTE** adquiera por su

- propia cuenta y conecte a los equipos de **CO** para recibir o utilizar la señal de cable de **CO**.
- 14.10. Si **EL CLIENTE** efectuare los cambios establecidos en el punto 5.8, sin el consentimiento previo de **CO**, ésta no se hará responsable de los daños que puedan causar dichas conexiones, a los equipos de **CO** ni a los equipos técnicos o electrónicos de **EL CLIENTE** o de terceras personas. Tampoco será responsable **CO** por las interrupciones de servicio que sufra **EL CLIENTE** a consecuencia de dichos actos, por lo que éste deberá pagar las tarifas regulares por el Servicio.
- 14.11. La programación que transmitan los programadores internacionales en los canales de cable, la cual puede variar de tiempo en tiempo a discreción de dichos programadores.

#### 15. MODIFICACIONES

Este contrato podrá ser modificado mediante Adendas suscritas por ambas partes, las cuales formarán parte integral del presente contrato o mediante cambio de condiciones en la página web de **CO** ([www.cableonda.com](http://www.cableonda.com)), debidamente comunicadas.

#### 16. AUTORIZACION

El **CLIENTE** autoriza a **CO** a la firma del presente contrato, a consultar sus referencias de crédito a través de la Asociación Panameña de Crédito o cualquier otra entidad crediticia. Asimismo, autoriza a **CO** a colocar referencias de crédito en la APC.

#### 17. LEY APLICABLE

Este contrato se rige por las leyes de la República de Panamá.

#### 18. DISPOSICIONES FINALES

- **EL CLIENTE** ha leído cuidadosamente los términos de este Contrato y los acepta sin excepción alguna.
- **EL CLIENTE** tiene conocimiento sobre las Políticas de Uso Adecuado de Internet, publicadas en el sitio Web de **CO**.
- Las obligaciones contraídas en este Contrato prestarán mérito para proceder judicialmente contra **EL CLIENTE** a fin de obtener el pago de las sumas que adeude a **CO** en virtud del mismo. Para todos los efectos legales, los saldos correctos y verdaderos de la deuda serán los que constan en los libros y registros de **CO**.

2