



CONTRATO DE SERVICIOS RESIDENCIALES TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIOS

CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. persona jurídica constituida según las leyes de la República de Panamá e inscrita a la Ficha 302083, Rollo 46004 e Imagen 187 de la Sección de Micropelículas (Mercantil) del Registro Público, quien en adelante se denominará **CWP**, por una parte, y por la otra, **EL CLIENTE** de generales conocidas al reverso de este documento, convienen celebrar el presente Contrato de Servicio de acuerdo a los siguientes términos y condiciones.

1. SOLICITUD DEL SERVICIO.

- 1.1 EL CLIENTE se compromete a brindar a CWP la información que ésta requiera, así como a informar a CWP de cualquier cambio respecto de la información inicialmente contenida en la Solicitud de Servicios.
- 1.2 EL CLIENTE autoriza expresamente a CWP para que efectúe la verificación de sus referencias de crédito a efectos de evaluar su solicitud de servicio, reservándose CWP el derecho de aceptar o no dicha solicitud. Asimismo, EL CLIENTE autoriza expresamente a CWP para que transmita los datos sobre el historial de crédito de la cuenta de EL CLIENTE a las agencias de información de datos.
- 1.3 CWP podrá interrumpir o reducir temporalmente el servicio para realizar trabajos de mantenimiento o reparaciones en el servicio o por factores de índole técnica, ambiental o topográfica que afecte el nivel de cobertura del servicio.
- 1.4 CWP no será responsable frente a EL CLIENTE por ninguna pérdida o daño sufrido, ya sea directa o indirectamente, presente o futuro, en caso de interrupción o deficiencia del servicio contratado por EL CLIENTE. Asimismo, CWP no será responsable por fallas técnicas generadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- 1.5 EL CLIENTE deberá abstenerse de manipular, realizar cambios, reformas o modificaciones que alteren el estado de las conexiones realizadas por CWP, ni a conectar equipos terminales distintos a los suministrados por CWP.

2. DURACIÓN.

- 2.1 EL CLIENTE acepta como periodo de duración de este contrato, el término de tiempo establecido en la parte frontal de este documento, en la Solicitud de Servicio o en sus enmiendas, en caso que hubiesen; y reconoce que el mismo puede ser prorrogado automáticamente a la expiración del plazo indicado, por el mismo periodo y bajo las mismas condiciones previamente establecidas. No obstante, lo anterior, CWP se reserva el derecho de realizar variaciones en las condiciones y características de sus productos o planes de servicios al vencimiento de cada periodo de duración del contrato, previa notificación al cliente.

3. EQUIPO.

- 3.1 EL CLIENTE se compromete a mantener los equipos en buen estado, no maltratarlos y a seguir cualesquiera instrucciones de uso que sean proporcionadas por CWP.
- 3.2 EL CLIENTE no debe conectar ningún equipo o terminal que impida o interrumpa el servicio, degrade su calidad, cause daños a otros clientes, a otras redes, o a los trabajadores o redes de CWP. Todos los equipos que se conecten a la red de telecomunicaciones deberán estar previamente homologados según los requisitos establecidos por la ASEP. CWP es responsable por la provisión, reparación y mantenimiento de sus equipos y facilidades hasta el punto de interconexión con EL CLIENTE, siendo responsable EL CLIENTE desde el punto de interconexión, hasta los equipos de su propiedad. Cuando EL CLIENTE reporte algún daño y CWP compruebe que el daño no está en su red, informará inmediatamente a EL CLIENTE los resultados de la inspección indicándole a EL CLIENTE que la deficiencia está en su equipo o cableado interno. CWP tendrá el derecho de facturar a EL CLIENTE por visitas infructuosas en base a los cargos establecidos. CWP se reserva el derecho de realizar visitas de inspección en el área de EL CLIENTE cuando se requiera.
- 3.3 EL CLIENTE será responsable del fluido eléctrico estable y permanente a los equipos terminales suministrados por CWP para la prestación del servicio.
- 3.4 EL CLIENTE será responsable por cualquier daño que se cause a los equipos por su negligencia, culpa o dolo, así como por la pérdida o robo de los mismos, quedando obligado a pagar a CWP la reparación o reemplazo de los equipos de conformidad con las políticas, precios y cargos que para estos efectos establezca y publique CWP.
- 3.5 CWP no será responsable del mantenimiento, reparación y/o reemplazo de los equipos salvo cuando estos presenten defectos de fábrica u otros daños que no sean atribuibles directamente a EL CLIENTE.
- 3.6 CWP se reserva el derecho de reemplazar los equipos instalados en las premisas de EL CLIENTE, cuando así lo estime conveniente y sin necesidad de autorización por parte de EL CLIENTE, más que la requerida para el ingreso a sus premisas.

4. PLANES DE SERVICIO Y FACTURACION.

- 4.1 EL CLIENTE acepta expresamente que conoce y comprende los términos y condiciones del plan de servicio de su elección, el cual ha sido puesto en su conocimiento por CWP al momento de la contratación del servicio y cuya descripción se contempla en el formulario de solicitud del servicio.
- 4.2 CWP facturará mensualmente los cargos correspondientes a los servicios suministrados por CWP a EL CLIENTE. CWP determinará el día del mes en el que se inicia el ciclo de facturación mensual del CLIENTE, bajo el cual se facturarán al CLIENTE los cargos por el uso de los servicios contratados en ese periodo, y podría variar el ciclo de facturación de EL CLIENTE, cuando así lo estime conveniente.
- 4.3 EL CLIENTE se obliga a pagar cada mes, el valor de las cuentas facturadas por CWP dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de la facturación.
- 4.4 La facturación podrá ser remitida por CWP a la dirección domiciliaria, apartado postal o correo electrónico suministrado por EL CLIENTE en la solicitud de servicio. EL CLIENTE se obliga a mantener los datos suministrados a CWP actualizados, de manera que la entrega de la factura sea efectiva. La no recepción de la factura no justificará la falta de pago, reservándose CWP el derecho de restringir o suspender el servicio, total o parcialmente, y al cobro de intereses legalmente aplicables por retrasos en los pagos.
- 4.5 EL CLIENTE podrá solicitar personalmente a CWP la re-impresión de su factura, debiendo pagar un costo adicional básico, de conformidad con las políticas, precios y cargos que para estos efectos establezca y publique CWP.
- 4.6 EL CLIENTE autoriza a CWP a consolidar los saldos de las cuentas que aparezcan bajo su misma titularidad y a imputar los pagos a las cuentas con deudas más antiguas. De persistir cualquier saldo moroso, CWP podrá suspender el servicio a todas las cuentas dentro de los términos establecidos para cada servicio.
- 4.7 CWP se reserva el derecho de aumentar y/o modificar precios de los planes de servicios ofrecidos. En caso EL CLIENTE no acepte dicha modificación y/o aumento puede dar por terminado el servicio.
- 4.8 CWP podrá aumentar los cargos correspondientes a los servicios suministrados por CWP a EL CLIENTE realizando la notificación al cliente a través de su factura, correo electrónico, teléfono, número celular. Adicional en caso de aumento, CWP notificará al cliente mediante anuncio, en dos (2) diarios de circulación nacional, con un término de treinta (30) días calendario de anticipación.

5. RECLAMOS.

- 5.1 EL CLIENTE tendrá un período máximo de sesenta (60) días calendario para realizar cualquier reclamo frente a CWP con respecto a facturación emitida por los servicios contratados, contados a partir de la fecha de emisión de la respectiva factura.
- 5.2 EL CLIENTE podrá presentar su reclamo personalmente, por escrito o por teléfono, exponiendo claramente el sustento de su reclamación.
- 5.3 CWP deberá dar respuesta al reclamo presentado por EL CLIENTE en un término máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de presentación del reclamo.
- 5.4 Si el CLIENTE no estuviese conforme con la respuesta del reclamo brindada por CWP, EL CLIENTE tendrá derecho a presentar un segundo reclamo ante CWP, o bien, elevar su reclamo a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo al procedimiento establecido en el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos.
- 5.5 EL CLIENTE podrá abstenerse de pagar únicamente las sumas reclamadas hasta tanto se decida su reclamación, debiendo cancelar oportunamente todas aquellas sumas facturadas que no sean disputadas.
- 5.6 En caso de que EL CLIENTE presente una reclamación que requiera la visita de personal técnico de CWP a sus premisas, y la misma sea infructuosa por razones atribuibles a EL CLIENTE, CWP se reserva el derecho de cobrar a EL CLIENTE un cargo por visita el cual se determinará de conformidad con las políticas, y costos que para estos efectos establezca y publique CWP.
- 5.7 CWP, en cualquier momento y sin notificar a EL CLIENTE, podrá suspender o restringir temporalmente el acceso de EL CLIENTE al servicio en los siguientes casos:
 - Por incumplimiento en el pago oportuno de los cargos facturados;
 - El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE en este Contrato.
- 5.8 CWP se reserva el derecho a cobrar al CLIENTE cargos por reconexión del servicio, de conformidad con los precios y políticas que para estos efectos establezca CWP.

6. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

- 6.1 CWP podrá dar por terminado el presente contrato de manera unilateral, y sin necesidad de resolución judicial, en los siguientes casos:
 - a. El incumplimiento total o parcial de EL CLIENTE de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente contrato.
 - b. La modificación o alteración de las características técnicas del servicio o equipo por parte de EL CLIENTE.

- C. El uso fraudulento o no autorizado del servicio por parte de EL CLIENTE o terceras personas distintas a EL CLIENTE, con el consentimiento expreso o tácito de éste. En este caso, CWP tendrá derecho a cobrar a EL CLIENTE un cargo retroactivo a partir de la fecha en que se inició el uso fraudulento o no autorizado del servicio, o en caso de que no se tuviere certeza de la misma, se cobrará un importe equivalente a seis (6) meses de consumo de los servicios utilizados fraudulentamente.
- d. La cesión, transferencia, comercialización, distribución, reventa, o negociación en cualquier forma de los servicios prestados por CWP al amparo del presente contrato.
- e. Por cualquier circunstancia que impida a CWP prestar el servicio de manera eficiente, continua e ininterrumpida.
- f. El suministro de datos falsos o adulterados respecto a la identidad, capacidad financiera u otra suministrada a CWP.
- g. Por muerte, en el caso de las personas naturales, o disolución de la sociedad, en caso de personas jurídicas.
- h. La quiebra o concurso de acreedores de EL CLIENTE.

6.2 EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato antes de su vencimiento. En caso de terminación del Contrato, ya sea por El Cliente o por CWP, se facturará y cobrará:

- a. Los saldos correspondientes al servicio prestado hasta la fecha en que sea realizada la solicitud de terminación del Contrato.
- b. Cualquier suma o cargo que hubiese sido exonerado por motivo de instalación, equipos o promociones asociadas, al periodo de duración de este contrato, el término de tiempo establecido en la parte frontal de este documento, en la Solicitud de Servicio o en sus enmiendas, en caso que hubiesen; serán aplicados y se calcularán tomando como base el costo regular del servicio contratado, pudiendo CWP cobrar la diferencia de las sumas dejadas de percibir durante el tiempo que hubiese sido pagado el servicio a un precio promocional.
- C. El valor residual de los equipos, propiedad de CWP, suministrados en razón del contrato, de conformidad con los precios y políticas que para estos efectos establezca CWP, en caso de que dichos equipos suministrados no hayan sido devueltos en buen estado y funcionalidad, se encuentren incompletos, dañados o hayan sido perdidos por EL CLIENTE.

DISPOSICIONES FINALES.

- 7.1 El presente documento contiene el acuerdo total entre las partes en relación con el objeto contratado y prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita anterior a su suscripción.
- 7.2 CWP podrá permitir una o varias veces al CLIENTE cumplir en forma imperfecta o parcial sus obligaciones contractuales, sin que esto implique una modificación tácita de los términos y condiciones del presente contrato, ni impedirá que CWP requiera del CLIENTE el fiel y exacto cumplimiento de las mismas.
- 7.3 Este contrato y todos los asuntos o disputas que surjan del mismo o estén relacionados con él se someterán a los tribunales de la República de Panamá. Los derechos y obligaciones contenidas en el presente contrato se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Panamá.
- 7.4 La deuda facturada y el presente contrato prestarán mérito suficiente para proceder judicialmente contra EL CLIENTE para obtener el pago de las sumas adeudadas a CWP.
- 7.5 CWP tiene el derecho de reclamar en la forma prescrita por las leyes, el importe de los gastos y costos en que incurra para hacer efectivos sus derechos, ante las autoridades y/o tribunales de la República de Panamá en casos de mora, abandono de los servicios, daños, destrucción, hurto o robo de sus equipos y/o accesorios.
- 7.6 Si cualquier término, condición, acuerdo, requerimiento, provisión o contenido en este contrato es declarado judicialmente nulo por ilegal, no tendrá ningún efecto sobre la fuerza de obligatoriedad o efectividad del resto de este contrato.
- 7.7 Declara CWP que su dirección válida para los propósitos de notificaciones judiciales, extrajudiciales y para cualquier otro propósito de este contrato, es la siguiente dirección: Vía España, Condominio Plaza Internacional, Torre C, Ciudad de Panamá, República de Panamá.
- 7.8 Declara EL CLIENTE que su dirección válida para los propósitos de notificaciones judiciales, extrajudiciales y para cualquier otro propósito de este contrato es la descrita en el formulario de solicitud de servicio, y que la misma debe considerarse vigente mientras no notifique por escrito a CWP de algún cambio en el mismo.
- 7.9 DECLARA EL CLIENTE que ha leído el presente contrato, y que entiende y acepta, en su totalidad, sus términos y condiciones, y, en consecuencia, suscribe el mismo voluntariamente y libre de toda coacción

TELEFONIA RESIDENCIAL

Servicios de Telefonía Post Pago.

1. CWP instalará/activará el (los) servicio (s) solicitados por EL CLIENTE, y como contraprestación, EL CLIENTE se obliga a pagar mensualmente su cuenta y a mantenerla al día en base a las tarifas publicadas por CWP de acuerdo a lo permitido por las disposiciones legales vigentes. EL CLIENTE se obliga a pagar cada mes, el valor de las cuentas facturadas por CWP dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de la facturación.
2. CWP facturará a EL CLIENTE mensualmente por el uso de sus redes, costos de alquiler, cargos por llamadas completadas, locales, de larga distancia nacional e internacional, llamadas a celulares y cualquier otro servicio que brinde CWP.
3. CWP podrá suspender o negar la prestación del servicio a EL CLIENTE cuando éste último incurra en mora en el pago, por un término mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario después de la fecha de la factura, previo aviso en la factura correspondiente. EL CLIENTE que solicite la reactivación de su servicio, deberá previamente cancelar el saldo adeudado y los siguientes cargos:
 - a. Cargo en concepto de reconexión de acuerdo a la tarifa vigente de CWP.
 - b. Un interés por mora de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
 - c. Depósito equivalente a dos (2) meses de facturación promedio. Este depósito no relevará a EL CLIENTE de cumplir con el pago puntual de sus obligaciones, ni constituirá obligación para que CWP no desconecte el servicio por mora.
4. CWP suministrará anualmente, sin costo alguno para EL CLIENTE, una guía telefónica
5. CWP podrá cambiar el número telefónico, equipos o accesorios, por motivos técnicos o mejoras al servicio, previa notificación a EL CLIENTE.
6. CWP se reserva el derecho de establecer límites de crédito para el consumo de llamadas y/o servicios y de restringir las llamadas y/o servicios a EL CLIENTE, cuando éste alcance el límite de crédito otorgado por CWP.
7. Estos términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Panamá y todos los asuntos que surjan en relación con los mismos se someterán ante los Tribunales Ordinarios de Justicia de la República de Panamá.
8. Estos términos y condiciones rigen la relación entre CWP y EL CLIENTE, sin perjuicio de los Derechos y Deberes de los Usuarios contenidos en las Resoluciones No. JD-101 de 27 de agosto de 1997 y JD-121 del 30 de octubre de 1997 de la ASEP.
9. El límite de crédito se basará en el consumo de tráfico de llamadas locales de larga distancia nacional, internacional, llamadas a celulares y llamadas a servicios especiales, dentro de la facturación mensual de EL CLIENTE. Siempre existirá la posibilidad de que el consumo del tráfico de llamadas rebase el límite del monto de crédito establecido a cada cliente. EL CLIENTE podrá realizar pagos totales o parciales de los límites de crédito establecidos para el consumo de llamadas. Al realizar los pagos del límite de crédito, EL CLIENTE podrá realizar llamadas por la cantidad de dinero equivalente a los pagos realizados.
10. Los clientes de Telefonía Post Pago que soliciten cambio al servicio de Telefonía Prepago, o a cualquier otro esquema de servicio de Telefonía, deberán cancelar al momento de solicitar el cambio, todos los saldos existentes a la fecha de desconexión y los saldos que estuviesen en tránsito no facturados a la fecha, incluyendo clientes con cuentas malas, morosas o con arreglos de pago.
11. En los casos en que EL CLIENTE haya contratado un servicio telefónico que incluya restricciones de ciertos tipos de llamadas, dichas restricciones no están sujetas a ser eliminadas por EL CLIENTE, ya que son parte del producto.
12. Será responsabilidad de CWP, aplicar las restricciones incluidas en los planes de servicio telefónico.

Servicio de Telefonía Post Pago Digital.

1. EL CLIENTE acepta que para la utilización del servicio de Telefonía Post Pago Digital deberá contar con un servicio activo de acceso a Internet.
2. EL CLIENTE se compromete a proteger a través de un regulador de voltaje, los dispositivos o equipos terminales que requieran suministro de energía eléctrica para la prestación del servicio. El servicio solicitado no funcionará sin fluido eléctrico.
3. En caso que EL CLIENTE utilice el servicio con la funcionalidad de movilidad, los servicios de emergencia pudieran no identificar el lugar en donde EL CLIENTE se ha trasladado con su equipo. La dirección registrada para casos de emergencia, será siempre la dirección en la que EL CLIENTE haya activado el servicio.
4. Cuando EL CLIENTE requiera hacer reportes de daños del equipo, deberá hacerlo al número 800-5555; en todo caso es necesario que dicho equipo se encuentre en el lugar donde se suscribió el contrato. Si el equipo está cubierto con la garantía el técnico de CWP lo revisará y de ser necesario, efectuará el cambio del mismo.
5. EL CLIENTE reconoce que en los casos en que el servicio sea prestado a través de un acceso a Internet diferente al prestado por CWP, CWP no será responsable por la interrupción del servicio. EL CLIENTE

- reconoce que la calidad en el servicio de voz, está sujeta al acceso del servicio de Internet que se tenga contratado.
6.

En caso que EL CLIENTE utilice el número asignado por CWP fuera del territorio nacional o con otro operador, EL CLIENTE, deberá cumplir con las legislaciones vigentes en el país y/o territorio donde utilizará el servicio, tal como lo establece el Resuelto Primero de la Resolución AN No. 1099-Telco de 31 de agosto de 2007 de la ASP.
7.

EL CLIENTE tendrá la responsabilidad de crear una contraseña personal para el portal y otra contraseña para la autenticación del equipo. Con estas contraseñas se protegerá la privacidad del equipo.
8.

EL CLIENTE no deberá proporcionar a nadie su contraseña, a no ser por motivo de reparación de su equipo, de parte de un personal técnico autorizado por CWP; en cuyo caso, si le solicitan la contraseña del equipo, EL CLIENTE tendrá la responsabilidad de cambiar nuevamente su contraseña personal para garantizar la privacidad de la misma.
9.

EL CLIENTE acepta estar consciente de que, si facilita su contraseña a terceras personas, ajenas al personal técnico de CWP, este tercero, podrá realizar llamadas a través de telefonía digital y el mismo será cargado a la cuenta telefónica de EL CLIENTE, asumiendo en consecuencia EL CLIENTE, todas las llamadas que se generen.
10.

El equipo de telefonía digital tiene una garantía de un año por daños de fábrica. Dicha garantía no cubre: robo del equipo, actos de vandalismo, daños ocasionados al equipo, siniestros, ni ningún otro daño que no sea defecto de fábrica.

Servicio de Telefonía Tele Prepago y Tele Prepago Local.

1.

CWP instalará el servicio de telefonía prepago solicitado por EL CLIENTE, y como contraprestación, EL CLIENTE se obliga a mantener su cuenta activa y con saldo a través de las tarjetas de telefonía prepago.
2.

Los Servicios de Tele Prepago y Tele Prepago Local incluyen cada uno de ellos, servicios suplementarios especiales diferentes, en los cuales, si EL CLIENTE decide cambiarse de Servicio, no podrá solicitar que se le incluyan los servicios suplementarios del servicio que abandona.
3.

El tiempo de uso de la tarjeta prepagada comenzará a regir desde el momento de su activación el cual durará hasta que se consuma su valor o hasta que expire la vigencia de la tarjeta. En caso de que se introduzcan dos (2) o más tarjetas, prevalecerá la fecha de expiración de la tarjeta que expire de último.
4.

El monto acreditado a la línea de EL CLIENTE por concepto de Tarjetas de Prepago se irá debitando por llamadas salientes, de acuerdo a las tarifas por minuto establecidas para el Servicio de Telefonía Prepagada.
5.

Los clientes con Servicio de Telefonía Prepagada (Tele Prepago y Tele Prepago Local), podrán solicitar cambio de su servicio a Telefonía Post Pago. CWP aplicará a estos clientes un límite de crédito.
6.

Los usuarios del Servicio de Telefonía Prepagada (Tele Prepago), tendrán acceso gratuito a los números de Atención al Cliente (123), números de Emergencia (103, 104 y 911) y números de Reporte de Daños (188).
7.

Agotado el período de vigencia de la tarjeta (balance cero), EL CLIENTE tendrá cuarenta y cinco (45) días para recargar su servicio, de lo contrario, CWP procederá a desactivar totalmente el servicio de Líneas Prepagadas y el usuario perderá su número de teléfono prepagado sin responsabilidad para CWP. Si EL CLIENTE desea volver a activar el servicio, deberá cancelar nuevamente el cargo por instalación y se seguirá el proceso de solicitud inicial.
8.

En caso de cualquier reclamo de tarjetas prepagadas, EL CLIENTE deberá apersonarse a las oficinas de atención al cliente de CWP y deberá traer la tarjeta en cuestión.
9.

Los Clientes del Servicio de Tele Prepago no podrán realizar llamadas a los números 855, 882, 900 y otros números de operadora que no sean automáticos.
10.

En el Plan de Servicio de Tele Prepago, el monto de las Tarjetas prepagadas, será acreditado en su totalidad a la línea telefónica y de dicho monto se irá descontando, el consumo o tráfico de las llamadas que se realicen. Para el Plan de Tele Prepago Local se descontará en la recarga inicial, el monto por concepto de cargo de instalación.
11.

El Plan de Teleprepago Local, únicamente está disponible para realizar llamadas locales, por lo que se restringen todas las llamadas a: (i) celulares, (ii) larga distancia nacional, (iii) larga distancia internacional, (iv) audio texto, (v) a otros operadores y (vi) todas aquellas llamadas que generen un cargo. Si EL CLIENTE requiere realizar llamadas no locales (es decir las antes listadas), deberá utilizar una tarjeta que le permita efectuar este tipo de llamadas, siempre y cuando, se haga dentro del periodo de vigencia de la Tarjeta de Teleprepago Local.
12.

Luego de transcurrir el periodo de vigencia de la Tarjeta de Teleprepago Local, se restringirá la línea para realizar llamadas salientes, y sólo se podrán realizar llamadas a números de emergencia (103, 104 y 911) y el *187 (número para recarga)

INTERNET

1.

EL CLIENTE acepta que CWP, en contraprestación del Servicio de Internet, realizará cargos fijos mensuales y podrá en cualquier momento, dependiendo del esquema del servicio, optar por esquemas adicionales de cargo tales como: cargo horario, por día, por tráfico, y por cualquier otro nuevo esquema de cobro que sea implementado. CWP, prestará el Servicio de Acceso a la Red Mundial de Internet, pero no será responsable de las interrupciones, restricción de ancho de banda o indisponibilidad del servicio ocurrida a nivel de otras capas de contenidos de internet o fuera de su red.
2.

CWP instalará y habilitará el servicio de Internet, en el menor tiempo posible, atendiendo a la disponibilidad de la cobertura y de la de su red, una vez se origine la orden de instalación en su sistema. CWP atenderá las visitas para la instalación del servicio, previa coordinación con EL CLIENTE.
3.

EL CLIENTE reconoce y acepta que CWP aplique las políticas de uso justo que estime necesarias en sus redes de Datos e Internet para garantizar el acceso del servicio a todos los usuarios de dichas redes. De igual forma, CWP se reserva el derecho de aplicar políticas o restricciones especiales de uso a los usuarios que excedan las políticas de uso establecidas por la empresa, perjudicando con ello el servicio provisto al resto de los usuarios.
4.

CWP podrá ofrecer planes de servicio basados en volúmenes de tráfico de Internet (Mbyte) mensuales, en donde llegada la cuota establecida por mes, la velocidad contratada podrá ser reducida hasta el siguiente ciclo mensual.
5.

CWP, dependiendo del producto contratado, podrá aplicar políticas de velocidad y/o capacidad de tráfico en protocolos de comunicación específicos durante el ciclo mensual según el plan contratado por EL CLIENTE.
6.

CWP declara que la medición de velocidad del Servicio de Internet contratado deberá realizarse en los servidores locales de CWP y estará sujeta a las condiciones tecnológicas de la Red Mundial de Internet, por lo que EL CLIENTE podría experimentar una reducción de un porcentaje variable en el ancho de banda.
7.

Por las características del tipo de tecnología, la disponibilidad del servicio estará sujeta a la distancia de la localidad o residencia de EL CLIENTE. De igual forma, la calidad del servicio variará según los siguientes casos:

a.

ADSL: la calidad de las líneas de cobre a través de la red pública de datos y telefonía de CWP.

b.

Cable Modem: la calidad variará según cantidad de casas en uso en determinado momento suscritas al servicio.
8.

Vencido el período de vigencia inicial del contrato, convienen las partes que este quedará prorrogado automáticamente por el mismo período de duración inicial. Lo anterior no constituirá limitación alguna para que EL CLIENTE pueda ejercer su derecho a solicitar la terminación del contrato, previo cumplimiento de las condiciones establecidas en la Cláusula 16 del presente contrato.
9.

En caso que EL CLIENTE experimente interrupciones del servicio por causas no atribuibles a éste, CWP podrá acreditar el cargo mensual fijo por el servicio prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción, en la factura siguiente al ciclo de facturación, siempre que la interrupción del servicio supere las veinticuatro (24) horas continuas, contadas a partir del reporte de daño realizado por EL CLIENTE.
10.

CWP desconectará inmediatamente el servicio de Internet a EL CLIENTE en caso que se compruebe que EL CLIENTE ha incurrido en cualquier actividad ilícita, haga mal uso del servicio a criterio de CWP o cause daños a su red, sin derecho a compensación alguna por parte de CWP.
11.

EL CLIENTE no deberá utilizar el servicio de acceso a Internet para:

a.

Tratar de acceder a buzones de correo electrónico de terceros, o penetrar las medidas de seguridad de cualesquiera sistemas, ya sea que esto ocasione o no, la pérdida o daños de los datos accedidos.

b.

La intrusión o utilización no autorizada de los sistemas computacionales de otra compañía y/o usuario.

c.

La transmisión y/o envío de e-mails no solicitados a múltiples destinatarios (spamming), así como la intención maliciosa de bloquear los servidores de correo mediante el envío de grandes mensajes (mail bombing).

d.

Incumplir cualquier norma de derecho de autor y/o propiedad intelectual de cualquier información o recurso.

e.

Cualquier otro acto ilegal y/o criminal que sea contrario a los valores sociales, culturales, políticos, económicos o religiosos de la República de Panamá, recogidos en la normativa vigente.
12.

No está permitida la utilización de conmutadores o programas IP's (Protocolo de Internet) para la transmisión de telefonía o faxes, salvo que hayan sido previamente homologados por CWP para el uso en su red.
13.

CWP no será responsable de la información que EL CLIENTE publique utilizando el servicio, o acceda utilizando la red de Internet, por lo que no estará obligado a brindar protección ante los riesgos y vulnerabilidades informáticas a las que pueda quedar expuesto cualquier dispositivo del CLIENTE conectado a Internet.

14.

La seguridad de los datos privados o de especial importancia, transmitidos o recibidos a través de la red de Internet, depende exclusivamente de EL CLIENTE.
15.

CWP no será responsable frente a EL CLIENTE por ninguna pérdida o daño sufrido por EL CLIENTE, ni por cualquier cantidad que represente pérdida de ganancias, pérdida de negocio, directa o indirectamente, o daño punitivo, que surja en su detrimento, de las causas señaladas a continuación:

a.

La falta de suministro, entrega y/o provisión de cualquier servicio en una fecha específica.

b.

La suspensión del servicio a EL CLIENTE, bajo los términos y condiciones de este Contrato de Servicios de Acceso a Internet.

c.

Las interceptaciones por terceras personas a la información encriptada o no encriptada, que se transmite o maneje a través de la red u otros mecanismos de comunicación.

d.

Virus informáticos que se transmiten a través de las redes, por lo cual no será responsabilidad de CWP realizar la limpieza de dicho virus ni la reinstalación del Servicio de Internet o la configuración de la computadora a EL CLIENTE.

e.

CWP no se compromete a asignar una dirección IP fija y/o pública a EL CLIENTE.

f.

Las interceptaciones a la red de EL CLIENTE por terceras personas, que puedan comprometer los sistemas de EL CLIENTE.

g.

El mal uso que EL CLIENTE dé o pueda dar al servicio, siendo responsable de sus propios actos, o de sus empleados, dependientes, familiares o terceros.
16.

En caso que EL CLIENTE decida cancelar anticipadamente el contrato de servicio, es decir, antes de la culminación del período de vigencia establecido, dependiendo del producto y del término del contrato, EL CLIENTE deberá:

a.

Cancelar el saldo pendiente a la fecha.

b.

Apersonarse a las tiendas de CWP para la devolución de los equipos suministrados a EL CLIENTE al inicio del contrato, en buen estado y la totalidad de los mismos. En caso de que dichos equipos estén incompletos, dañados, o hayan sido extraviados, EL CLIENTE deberá cancelar la suma que corresponda por dichos equipos.

c.

Si el Internet es con Telefonía o Internet sin Telefonía, EL CLIENTE se compromete a cancelar a CWP la suma de B/.40.00 en concepto del cargo de instalación que no fue cobrado a EL CLIENTE como un beneficio adicional recibido, producto de la vigencia contratada.
17.

CWP mostrará a EL CLIENTE las características de velocidades de transmisión y recepción del plan contratado, dentro de la factura que proporcione, por medio idóneo o se envíe al correo electrónico de EL CLIENTE de manera mensual.
18.

CWP pone a disposición de EL CLIENTE una herramienta de medición para el servicio de internet que deberá utilizar según las instrucciones indicadas por CWP y atendiendo a las normas vigentes.

19.

EL CLIENTE reconoce y acepta que CWP, en contraprestación del Servicio de Internet, realizará cargos fijos mensuales y podrá en cualquier momento, dependiendo del esquema del servicio, optar por esquemas adicionales de cargo tales como: cargo horario, por día, por tráfico, y por cualquier otro nuevo esquema de cobro que sea implementado. CWP, prestará el Servicio de Acceso a la Red Mundial de Internet, pero no será responsable de las interrupciones, restricción de ancho de banda o indisponibilidad del servicio ocurrida a nivel de otras capas de contenidos de internet o fuera de su red.
20.

CWP instalará y habilitará el servicio de Internet, en el menor tiempo posible, atendiendo a la disponibilidad de la cobertura y de la de su red, una vez se origine la orden de instalación en su sistema. CWP atenderá las visitas para la instalación del servicio, previa coordinación con EL CLIENTE.
21.

EL CLIENTE reconoce y acepta que CWP aplique las políticas de uso justo que estime necesarias en sus redes de Datos e Internet para garantizar el acceso del servicio a todos los usuarios de dichas redes. De igual forma, CWP se reserva el derecho de aplicar políticas o restricciones especiales de uso a los usuarios que excedan las políticas de uso establecidas por la empresa, perjudicando con ello el servicio provisto al resto de los usuarios.
22.

CWP podrá ofrecer planes de servicio basados en volúmenes de tráfico de Internet (Mbyte) mensuales, en donde llegada la cuota establecida por mes, la velocidad contratada podrá ser reducida hasta el siguiente ciclo mensual.
23.

CWP, dependiendo del producto contratado, podrá aplicar políticas de velocidad y/o capacidad de tráfico en protocolos de comunicación específicos durante el ciclo mensual según el plan contratado por EL CLIENTE.
24.

CWP declara que la medición de velocidad del Servicio de Internet contratado deberá realizarse en los servidores locales de CWP y estará sujeta a las condiciones tecnológicas de la Red Mundial de Internet, por lo que EL CLIENTE podría experimentar una reducción de un porcentaje variable en el ancho de banda.
25.

Por las características del tipo de tecnología, la disponibilidad del servicio estará sujeta a la distancia de la localidad o residencia de EL CLIENTE. De igual forma, la calidad del servicio variará según los siguientes casos:

a.

ADSL: la calidad de las líneas de cobre a través de la red pública de datos y telefonía de CWP.

b.

Cable Modem: la calidad variará según cantidad de casas en uso en determinado momento suscritas al servicio.
26.

Vencido el período de vigencia inicial del contrato, convienen las partes que este quedará prorrogado automáticamente por el mismo período de duración inicial. Lo anterior no constituirá limitación alguna para que EL CLIENTE pueda ejercer su derecho a solicitar la terminación del contrato, previo cumplimiento de las condiciones establecidas en la Cláusula 16 del presente contrato.
27.

En caso que EL CLIENTE experimente interrupciones del servicio por causas no atribuibles a éste, CWP podrá acreditar el cargo mensual fijo por el servicio prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción, en la factura siguiente al ciclo de facturación, siempre que la interrupción del servicio supere las veinticuatro (24) horas continuas, contadas a partir del reporte de daño realizado por EL CLIENTE.
28.

CWP desconectará inmediatamente el servicio de Internet a EL CLIENTE en caso que se compruebe que EL CLIENTE ha incurrido en cualquier actividad ilícita, haga mal uso del servicio a criterio de CWP o cause daños a su red, sin derecho a compensación alguna por parte de CWP.
29.

EL CLIENTE no deberá utilizar el servicio de acceso a Internet para:

a.

Tratar de acceder a buzones de correo electrónico de terceros, o penetrar las medidas de seguridad de cualesquiera sistemas, ya sea que esto ocasione o no, la pérdida o daños de los datos accedidos.

b.

La intrusión o utilización no autorizada de los sistemas computacionales de otra compañía y/o usuario.

c.

La transmisión y/o envío de e-mails no solicitados a múltiples destinatarios (spamming), así como la intención maliciosa de bloquear los servidores de correo mediante el envío de grandes mensajes (mail bombing).

d.

Incumplir cualquier norma de derecho de autor y/o propiedad intelectual de cualquier información o recurso.

e.

Cualquier otro acto ilegal y/o criminal que sea contrario a los valores sociales, culturales, políticos, económicos o religiosos de la República de Panamá, recogidos en la normativa vigente.
30.

No está permitida la utilización de conmutadores o programas IP's (Protocolo de Internet) para la transmisión de telefonía o faxes, salvo que hayan sido previamente homologados por CWP para el uso en su red.
31.

CWP no será responsable de la información que EL CLIENTE publique utilizando el servicio, o acceda utilizando la red de Internet, por lo que no estará obligado a brindar protección ante los riesgos y vulnerabilidades informáticas a las que pueda quedar expuesto cualquier dispositivo del CLIENTE conectado a Internet.

Internet + Equipos (Computadora, Tablets, Consola de Juegos, entre otros)
El CLIENTE declara y acepta que, al contratar el Servicio de Internet, más equipo con CWP asume los siguientes derechos y obligaciones, adicionales a los contenidos en el Internet Básico:

1.

Los cargos del Plan (telefonía fija, más Internet, más equipo), se reflejarán mensualmente en el estado de cuenta de CWP; y dependiendo del Plan seleccionado por EL CLIENTE.
2.

En caso de que CWP no pueda proveer el servicio de Internet a ELCLIENTE, se le notificará a EL CLIENTE explicándole los motivos por las cuales la instalación del servicio no se haya podido efectuar, y se le ofrecerá la opción de quedarse con el equipo, a cambio de que EL CLIENTE cancele el valor del equipo comunicado por CWP al momento de suscribir el contrato, deduciendo el abono que haya efectuado en ese momento.
3.

Si EL CLIENTE ha decidido quedarse con el equipo, deberá apersonarse a CWP en los próximos cinco (5) días calendario contados a partir de la notificación por parte de CWP, a realizar el pago por la diferencia del costo del equipo.
4.

En el evento que EL CLIENTE no se presente en el plazo de los cinco (5) días estipulado anteriormente, CWP procederá a cargar dicho monto en su estado de cuenta telefónica y/o tarjeta de crédito.
5.

EL CLIENTE reconoce y acepta que ha recibido de CWP Equipos, cuyo valor ha sido subsidiado en atención al plan de servicio de Internet contratado, por tanto, en caso de terminación anticipada del Contrato por parte de EL CLIENTE, éste último se obliga a cancelar a CWP el valor del equipo al precio de mercado, el cual fue comunicado al momento de suscribir el contrato y de entregado el equipo, menos cualquier pago que haya realizado por el mismo al momento de la contratación.

TELEVISION PAGADA

1.

EL CLIENTE acepta que los equipos que sean instalados en las premisas de EL CLIENTE para el suministro del servicio, no son de su propiedad sino de la empresa que CWP seleccione para su suministro durante la vigencia del contrato de CWP con dicha entidad.
2.

EL CLIENTE reconoce y acepta que se ha recibido un equipo, cuyo valor ha sido incluido en atención al plan de servicio contratado. En caso de terminación del contrato, EL CLIENTE se obliga a devolver el equipo o a pagar a CWP el mismo.
3.

EL CLIENTE reconoce que es responsable de cuidar de los equipos instalados en sus premisas y se compromete pagar a favor de CWP, el monto de cien balboas (B/.100.00), por cada unidad, cuando resulten perdidos o dañados, independientemente de las causas que hubiesen dado lugar a ello.
4.

Vencido el período de vigencia inicial del contrato, convienen las partes que este quedará prorrogado automáticamente por el mismo periodo de duración inicial. Lo anterior no constituirá limitación alguna para que EL CLIENTE pueda ejercer su derecho de solicitar la terminación del contrato.
5.

CWP podrá, a su discreción, solicitar a EL CLIENTE el pago de una suma determinada en concepto de depósito de garantía, el cual será reembolsable a la terminación de este contrato o de sus respectivas prórrogas, si las hubiera, siempre y cuando EL CLIENTE no adeude a CWP suma alguna en virtud del presente contrato. En ningún caso el depósito devengará intereses.
6.

El servicio de Televisión Pagada provisto por CWP será exclusivamente para uso en las premisas de EL CLIENTE, quedándole expresamente prohibido a EL CLIENTE hacer explotación comercial del mismo, incluyendo revender, transferir, distribuir, negociar o utilizar para propósitos masivos de cualquier forma el servicio.
7.

CWP suministrará a EL CLIENTE el servicio de Televisión Pagada de forma continua, regular y eficiente dentro de las áreas geográficas de su cobertura.
8.

EL CLIENTE pagará oportunamente a CWP por el servicio de Televisión Pagada y cualquier otro servicio suministrado por CWP a EL CLIENTE, por la duración del presente contrato, los cargos aplicables de acuerdo a su plan de servicio y cualesquiera otros cargos relativos al consumo de servicios adicionales solicitados por EL CLIENTE, tales como:

■

Programas de Pay Per View (PPV) o Video On Demand (VOD);

■

Decodificadores adicionales;

■

Planes adicionales;

■

Canales adicionales;

■

Controles adicionales.
9.

EL CLIENTE acepta que CWP no es responsable por la información grabada que pueda dañarse o no esté disponible. De acuerdo al plan contratado las grabaciones pueden tener hasta un tiempo de caducidad máximo de 1 año contado a partir de su grabación. Las grabaciones pueden ser eliminadas por el cliente a su discreción.
10.

CWP reconocerá un crédito a favor del cliente, cuando los servicios sean interrumpidos por más de 48 horas. Dichos créditos serán contados a partir de que la interrupción haya sido reportada por el cliente, quien deberá contar con la constancia del debido reporte.
11.

EL CLIENTE reconoce y acepta que CWP podrá eliminar, aumentar o sustituir las señales de canales que se incluyen dentro de la programación de sus planes contratados o sus horarios de transmisión, en la medida que las obligaciones con sus proveedores de contenido se lo exijan, por cualquier situación que no sea imputable a la empresa o por motivos de caso fortuito o fuerza mayor. CWP no realizará modificaciones en sus planes contratados salvo las excepciones antes indicadas, las cuales no requieren autorización del cliente; no obstante, en cualquier caso, CWP garantizará que mantendrá la misma cantidad de canales dentro del plan adquirido por el cliente, siempre que no medien circunstancias de los proveedores de contenido o intermediarios que disminuyan dicha posibilidad. CWP comunicará al cliente dicha circunstancia.
12.

CWP se reserva el derecho de modificar los precios de los planes de los servicios contratados. En caso de aumento, CWP notificará al cliente mediante anuncio, en dos (2) diarios de circulación nacional, con un término de treinta (30) días calendario de anticipación, a la entrada en vigencia de los nuevos precios. Durante la vigencia del contrato, CWP podrá realizar aumento de precio hasta un 5% del valor del plan, salvo que por motivo de nuevas regulaciones legales que serán informadas al cliente, se justifique un incremento mayor. Con independencia de lo anterior, para todos los efectos, CWP se reserva el derecho de variar el precio original del plan contratado, al terminar cada periodo de vigencia del contrato. En caso que el cliente no acepte la modificación de precios a su plan de servicio, tendrá derecho a solicitar a CWP, por escrito, la terminación del contrato; lo que se sujetará al pago de los servicios prestados. Hasta tanto no medie comunicación escrita y la cancelación de la cuenta final por parte del cliente, se entenderá que CWP proveerá y facturará el servicio.