

CONTRATO DE ADHESION QUE REGULA EL USO DEL SERVICIO

Este Contrato junto a la propuesta comercial emitida por nuestros representantes de ventas, conforman el Contrato que regula el uso del servicio que Ud. está suscribiendo. Este Contrato reemplaza cualquier otro convenio o acuerdo relacionado con su servicio.

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto regular la prestación del Servicios de **Telecomunicaciones**, solicitado por **EL CLIENTE a TOTALCOM**, los cuales se describen en la propuesta comercial emitida por el representante de ventas, que en lo sucesivo se denominará EL SERVICIO, de acuerdo a lo contemplado por ambas partes en el correo de aceptación de condiciones aceptado por el cliente.

SEGUNDA: FORMA Y LUGAR DE PAGO: Las cantidades que deban ser pagadas por EL CLIENTE a TOTALCOM, como contraprestación por: (i) EL SERVICIO prestado, (ii) el alquiler o suministro del equipo por parte de TOTALCOM y (iii) la instalación y el mantenimiento de los equipos necesarios para la prestación de EL SERVICIO, serán facturados por **TOTALCOM**. En todo caso las cantidades de dinero facturadas por TOTALCOM corresponderán en un Ochenta por Ciento (80%) Derecho de uso y mantenimiento de los equipos de Totalcom Venezuela C.A., y en un Veinte por Ciento (20%) al Accesos dedicado de Internet o Transporte según el servicio declarado en la propuesta comercial.

La facturación por EL SERVICIO prestado se efectuará mensualmente; la instalación de los equipos será un cargo único, el cual estará reflejado en la primera factura que emitirá TOTALCOM después de efectuar los trabajos respectivos. En todo caso la facturación se ajustará a lo dispuesto en el presente Contrato y en los detalles comerciales declarados en la propuesta. Los precios por EL SERVICIO se mantendrán dentro de los límites de las tarifas que establezca la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

EL CLIENTE deberá cancelar las facturas que emita **TOTALCOM** en la fecha de vencimiento que se indiquen en la misma.

Los pagos que tenga que hacer EL CLIENTE a TOTALCOM en virtud del presente Contrato, será en bolívares, según lo acordado por las partes en la propuesta comercial.

Las tarifas podrán ser revisadas por TOTALCOM en cualquier momento, siempre dentro de los límites máximos y mínimos establecidos por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL). En caso que, de esa revisión, resulte necesario efectuar un ajuste de los precios, TOTALCOM deberá notificarlo por escrito a EL CLIENTE; posteriormente, TOTALCOM podrá ejecutar tal ajuste en un plazo de treinta (30) días contado desde la fecha de la notificación. Sin embargo, si EL CLIENTE no estuviere de acuerdo con el aumento fijado por TOTALCOM, podrá dar por terminado el presente contrato dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se le notifique el nuevo monto del servicio, sin que por ello TOTALCOM pueda exigir pago de indemnización alguna.

Los precios que se establecen en la Propuesta Comercial no incluyen los impuestos o contribuciones de Ley a que de lugar, directos o indirectos, y en consecuencia, el monto que corresponda a EL CLIENTE pagar por cualquier impuesto o tasa con el cual se deba gravar EL SERVICIO, será agregado a las cantidades que deba pagar este a TOTALCOM, todo ello de acuerdo al procedimiento previsto en las leyes, decretos y/o reglamentos que lo establezcan.

El pago de los servicios podrá hacerse mediante cualquiera de las modalidades que a continuación se especifican:

1. Transferencia bancaria a la cuenta designada por TOTALCOM para tales efectos.
2. Sistema de cheque conformable emitido a favor de TOTALCOM VENEZUELA, C.A.

En el supuesto que se adopte la modalidad de pago a través cheque y éste fuese devuelto por la entidad bancaria al ser presentado por TOTALCOM para su cobro, EL CLIENTE deberá rembolsar a TOTALCOM los gastos administrativos en que ella incurra por esta circunstancia. Finalmente, en la factura que pagará EL CLIENTE se indicarán en forma discriminada los cargos correspondientes a cada servicio contratado, especificando el tipo de servicio y los detalles relevantes de dichos cargos, por una parte, y por la otra el monto del impuesto de que se trate.

CONTRATO DE ADHESION QUE REGULA EL USO DEL SERVICIO

TERCERA: ACEPTACION DE FACTURA: Cada factura se considerará aceptada por EL CLIENTE, si éste no la objeta por escrito a su Representante de Ventas asignado, o en la Oficina de Atención al Cliente de TOTALCOM, con no menos de cinco (05) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento indicada en la factura. Sólo se dará curso a la reclamación extemporánea, previo el pago de la factura respectiva.

CUARTA: RETARDO EN LOS PAGOS: En caso de que el retardo en el pago sea por un tiempo superior a Treinta (30) días consecutivos, contados desde la fecha de vencimiento de la factura, TOTALCOM podrá suspender temporalmente EL SERVICIO hasta tanto EL CLIENTE pague y se haga efectiva la totalidad del monto adeudado, previa notificación a EL CLIENTE. Transcurridos sesenta (60) días consecutivos siguientes a la fecha de vencimiento indicada en la factura, sin que EL CLIENTE hubiere realizado el pago del monto de la misma, TOTALCOM tendrá derecho a dar por terminado el presente Contrato, sin necesidad de notificación previa a EL CLIENTE, sin perjuicio de las acciones legales que podría ejercer para obtener el pago / cancelación del monto adeudado así como los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

QUINTA: TIEMPO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO: TOTALCOM se compromete con EL CLIENTE, en instalar los equipos necesarios para la prestación del SERVICIO contratado, en un lapso no mayor de Diez (10) días hábiles contados a partir de la cancelación por parte de EL CLIENTE del primer pago establecido en la Cláusula Segunda del presente contrato. Asimismo, TOTALCOM se obliga a activar el SERVICIO contratado, dentro de un lapso no mayor de Diez (10) días hábiles contados a partir de la instalación de los equipos necesarios para la prestación del SERVICIO.

SEXTA: PRIVACIDAD DE TELECOMUNICACIONES: TOTALCOM se obliga con EL CLIENTE, en no intervenir, modificar, ni difundir la información transmitida a través del SERVICIO a ser prestado, por cuanto la misma es considerada como privada o propia de EL CLIENTE.

SEPTIMA: MODIFICACIONES DEL ALCANCE DEL SERVICIO: En caso de que EL CLIENTE desee cambiar el ancho de banda de alguna de los servicios indicadas en la propuesta comercial deberá presentar una solicitud por escrito a TOTALCOM y ésta, dentro de los Dos (2) días hábiles siguientes a la solicitud, manifestará a EL CLIENTE si ha sido o no acordado el cambio solicitado.

7.a) INCREMENTO DEL ANCHO DE BANDA: En el caso que TOTALCOM acuerde el incremento del ancho de banda, el precio correspondiente al incremento del ancho de banda será convenido por ambas partes y se hará efectivo cuando el nuevo ancho de banda se encuentre disponible para EL CLIENTE. Ese convenio deberá formar parte de la propuesta comercial actualizada que soporta el presente Contrato.

7.b) REDUCCION DEL ANCHO DE BANDA: La reducción del ancho de banda será posible, siempre que hayan transcurrido seis (06) meses desde la entrada en vigencia del Contrato, y siempre que la nueva capacidad no sea inferior al cincuenta por ciento (50%) del ancho de banda contratado originalmente. - El precio correspondiente a la reducción del ancho de banda será el que se establezca de acuerdo a la lista de precios de TOTALCOM, vigente para el momento de la solicitud. Dicho precio se hará efectivo treinta (30) días hábiles después de acordada por TOTALCOM la solicitud escrita del CLIENTE.

7.c) MODIFICACIONES DEL ANCHO DE BANDA: Toda modificación de los servicios bajo este contrato, podrán ser variados por ANEXOS.

OCTAVA: ATENCION DE RECLAMOS:

8.a) EL CLIENTE podrá formular, de acuerdo al procedimiento previsto en la Página 7 de este Contrato, el(los) reclamo(s) relacionado(s) con cualquier falla o interrupción del servicio, a través los canales indicados, del Representante de Ventas o en la Oficina de Atención de TOTALCOM.

8.b) Por su parte, TOTALCOM se compromete a dar respuesta a el (los) reclamo(s) dentro de las TRES (3) horas contadas a partir de la fecha de la presentación escrita y formal del (los) mismo(s) que haya efectuado EL CLIENTE. Vencido este lapso sin que TOTALCOM dé respuesta a dicho(s) reclamo(s), se considerará que el(los) mismo(s) es (son) procedente(s) a favor de EL CLIENTE. Los acuerdos de servicio y procedimiento de notificación de fallas, se encuentran en la página 7 de este contrato.

CONTRATO DE ADHESION QUE REGULA EL USO DEL SERVICIO

NOVENA: PERSONAS AUTORIZADAS POR TOTALCOM: Las partes declaran que las únicas personas que podrán realizar la instalación, reparación, reprogramación, alteración, modificación, transformación, conexión, desconexión, reinstalación y/o manejo técnico en general de los equipos suministrados por TOTALCOM, necesarios para la presentación del servicio objeto de este Contrato, son aquellas debidamente autorizadas por TOTALCOM, conforme a lo dispuesto en el literal b) de la Cláusula Décima del Contrato.

DECIMA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE: EL CLIENTE debe cumplir todas las obligaciones que se establecen en el presente Contrato, así como las que a continuación se determinan:

- a.- Utilizar EL SERVICIO en forma exclusiva y de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato y sus anexos. Cualquier modificación en el uso de EL SERVICIO, así como la transferencia a terceros de EL SERVICIO o de los equipos necesarios para la prestación de EL SERVICIO suministrado por TOTALCOM, se considerará como uso indebido, y en este caso TOTALCOM está en la obligación de suspender inmediatamente EL SERVICIO, sin contraprestación alguna a EL CLIENTE.
- b.- Permitir al personal de TOTALCOM, así como al personal de cualquier otra compañía designada por ésta, al acceso a los lugares donde este ubicado el equipo o los equipos que suministre TOTALCOM, a los fines de su inspección, revisión y/o mantenimiento.
A tal efecto, TOTALCOM suministrará a dichas personas los documentos de identificación pertinentes y notificará previamente por escrito a EL CLIENTE la oportunidad en que han de verificarse la inspección, revisión y/o mantenimiento de el(los) equipo(s). Sin perjuicio de que TOTALCOM y EL CLIENTE puedan convenir en que una o más personas designadas por TOTALCOM tengan libre y permanente acceso al lugar donde estén ubicados los equipos, caso en el cual TOTALCOM deberá suministrar al EL CLIENTE, con setenta y dos (72) horas de anticipación a la vista, los nombres e identificación de dichas personas.
En todo caso, el personal de TOTALCOM, así como el personal de cualquier otra compañía designada por TOTALCOM para efectuar la inspección, revisión y/o mantenimiento de el(los) equipo(s), estará obligado a acatar las normas y procedimientos de seguridad establecidos por EL CLIENTE para el desenvolvimiento en sus instalaciones.
- c.- EL CLIENTE deberá dar cumplimiento a las "*Normas y Procedimientos para el Reporte de Fallas*" en caso de presentarse una avería o falla en la prestación de EL SERVICIO.
- d.- EL CLIENTE no podrá cambiar el(los) equipo(s) suministrado(s) por TOTALCOM del lugar donde fue (ron) instalado(s) por el personal autorizado de ésta, así como tampoco podrá instalarlo(s), repararlo(s), reprogramarlo (s), modificarlo(s), transformarlo(s), conectarlo(s) y/o desconectarlo(s), sin previa autorización de TOTALCOM.
- e.- Abstenerse de utilizar elementos o dispositivos que puedan interferir con el(los) equipo(s) suministrado(s) por TOTALCOM.
- f.- En caso de que expire el término de presente Contrato o éste termine por alguna de las causales de terminación previstas en este Contrato, EL CLIENTE deberá devolver el(los) equipo(s) suministrado(s) por TOTALCOM así como la documentación técnica, manuales, diagramas e instrucciones de los mismos, en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro que se deba al uso y al desgaste normal de los mismos.
- g.- En caso de que el(los) equipo(s) sea(n) propiedad de EL CLIENTE, el(los) mismo(s) debe(n) cumplir con las especificaciones técnicas necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.
- h.- Cancelar las facturas debidamente emitidas y entregadas por TOTALCOM, en la oportunidad correspondiente y en la forma establecida en la Cláusula Segunda de este Contrato.
- i.- EL CLIENTE no podrá compartir la infraestructura o servicios con terceras partes, ni podrá hacer reventa de los mismos.
- j.- EL CLIENTE no podrá cursar tráfico proveniente de o dirigido a una red Básica de Telecomunicaciones, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento sobre la Operación de las Redes Privadas de Telecomunicaciones, salvo que en el futuro dicha restricción sea eliminada mediante alguna disposición legal posterior a la celebración de este Contrato.

CONTRATO DE ADHESION QUE REGULA EL USO DEL SERVICIO

- k.- EL CLIENTE se obliga a notificar a TOTALCOM de toda modificación de los datos suministrados por el al momento de la contratación, mediante comunicación escrita que deberá estar recibida y sellada por TOTALCOM.
- l.- EL CLIENTE se obliga a suministrar a TOTALCOM un espacio físico dentro de sus instalaciones donde los equipos a ser suministrados por TOTALCOM puedan ser instalados a los efectos de prestar el SERVICIO contratado.

DECIMA PRIMERA: RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE CON RESPECTO A LOS EQUIPOS:

- a.- Cuando el(los) equipo(s) sea(n) propiedad de TOTALCOM o arrendado(s) por ésta de un tercero: EL CLIENTE será responsable de todo daño y perjuicio que se deriven de la pérdida, sustracción o destrucción de los equipos propiedad de TOTALCOM, previa su comprobación por parte de ésta, salvo que los mismos se deban a causas que no le sean imputables.
En consecuencia, EL CLIENTE, una vez comprobado el daño deberá, rembolsar a TOTALCOM, dentro de los quince (15) primeros días siguientes a la fecha de recibo de la correspondiente factura, los gastos en que incurra TOTALCOM por hacer las reparaciones necesarias a el(los) equipos(s) o su reposición, según sea el caso.
Queda entendido entre las partes que la reparación del equipo podría ser realizada por personal de TOTALCOM o terceros debidamente autorizados por escrito por parte de TOTALCOM.
- b.- Cuando el(los) equipo(s) sea(n) propiedad de EL CLIENTE o arrendado(s) por EL CLIENTE a un tercero: Cuando EL SERVICIO prestado por TOTALCOM deba ser conectado a algún equipo propiedad de EL CLIENTE, o arrendado por éste a terceros, las interrupciones o fallas en EL SERVICIO que resulten de las características técnicas de dicho equipo serán responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE. En cualquier caso, dichos equipos deberán ajustarse a las especificaciones técnicas preestablecidas por TOTALCOM.

DECIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDADES DE TOTALCOM EN CASO DE UNA FALLA O INTERRUPCION DEL SERVICIO:

TOTALCOM será responsable de cualquier daño y perjuicio, previa su comprobación por parte de EL CLIENTE, que se derive de la interrupción o falla de EL SERVICIO por un período que exceda el señalado en el reglón de la disponibilidad y tiempo de desplazamiento máximo de Tres(3) horas y según se detalla en el ANEXO "A", siempre que la falla o interrupción hubiera sido reportada por EL CLIENTE, conforme a lo indicado en la página 7 de este Contrato.
En consecuencia, una vez demostrado(s) el(los) daño(s), EL CLIENTE tendrá derecho a una indemnización, que será proporcional a la suma de las horas en las cuales se produjeron las interrupciones durante el mes, en base a las tarifas correspondientes o estipuladas en la propuesta comercial. En caso de que la interrupción o falla exceda de setenta y dos (72) horas, EL CLIENTE tendrá derecho a la exoneración de la totalidad de renta básica de dicho servicio para el mes en que ocurrió la falla.
Las indemnizaciones señaladas anteriormente, serán reflejadas en la factura del mes siguiente a aquél en el cual se produjo la interrupción o falla del servicio.

DECIMA TERCERA: CAUSAS EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD: Ninguna parte será responsable de hechos que afecten, en forma parcial o total, permanente o intermitente, la prestación del servicio, así como tampoco del retardo o incumplimiento de las obligaciones que derivan para cada una de ellas con ocasión de este Contrato, cuando los mismos se deban a causas extrañas no imputables (Fuerza Mayor, Caso Fortuito, Hecho del Príncipe y Hecho de la Víctima).

DECIMA CUARTA: TERMINACION DEL CONTRATO:

14.1) Causales de Terminación que podría invocar a TOTALCOM: En caso de que EL CLIENTE incurra en incumplimiento de las obligaciones que asume en virtud del presente Contrato, sin que ello se deba a una causa extraña no imputable, TOTALCOM le enviará una comunicación, mediante la cual solicitará el cumplimiento de las obligaciones en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la recepción de dicha correspondencia por parte de EL CLIENTE.
Vencido el lapso inmediato recién señalado, sin que EL CLIENTE hubiere cumplido las obligaciones, TOTALCOM podrá dar por terminado este Contrato de Servicio y, en consecuencia, suspenderá EL

CONTRATO DE ADHESION QUE REGULA EL USO DEL SERVICIO

SERVICIO y procederá al retiro de los equipos de su propiedad, sin que EL CLIENTE pueda formular reclamación alguna, con fundamento en cualquiera de las causales que a continuación se determinan:

- a.- Cuando hubiere transcurrido sesenta (60) días consecutivos contados a partir de la fecha de vencimiento indicada en la factura, sin que EL CLIENTE hubiere realizado el pago del monto de la misma, de conformidad con lo previsto en las Cláusulas Segunda y Cuarta de este Contrato.
- b.- Cuando se comprueba que EL CLIENTE ha modificado las instalaciones y/o equipos suministrados por TOTALCOM, sin autorización por escrito de ésta.
- c.- Cuando se compruebe que EL CLIENTE ha cedido total o parcialmente este Contrato, sin el consentimiento previo de TOTALCOM.
- d.- Cuando se compruebe que los equipos o instalaciones propiedad de EL CLIENTE, por deficiencias en los mismos o razones técnicas, desmejoran la eficiencia en la prestación del servicio o causan daños a los equipos o instalaciones de TOTALCOM.
- e.- Cuando se demuestre que EL CLIENTE ha dado o prometido a un trabajador de TOTALCOM, o a un tercero, alguna suma de dinero o dádiva indebida para obtener EL SERVICIO o para evadir el pago de las tarifas vigentes.
- f.- Cuando se compruebe que EL CLIENTE utiliza equipos y/o instalaciones no autorizados por escrito por TOTALCOM.
- g.- Por decisión judicial.
- h.- Cuando se demuestre que EL CLIENTE ha suministrado datos falsos que introduzcan a la aplicación de una tarifa a al correspondiente, o en cualquier otra forma originen perjuicios a TOTALCOM o a terceros.
- i.- Cuando se compruebe que EL CLIENTE, sin autorización escrita de TOTALCOM, ha exigido alguna cantidad de dinero a terceros por el uso del servicio.
- j.- Cuando se compruebe que EL CLIENTE ha transferido los equipos de TOTALCOM y/o las instalaciones a terceras personas, sin autorización escrita por parte de ésta.
- k.- Cuando se demuestre que EL CLIENTE comparte con otras personas la infraestructura o servicios o haga reventa de los mismos.
- l.- Cuando EL CLIENTE curse tráfico proveniente o dirigido a una Red Básica de Telecomunicaciones, sin estar habilitado para ello.
- m.- Cuando EL CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones contenidas en este Contrato.

14.2) Causales de Terminación que podría invocar EL CLIENTE: EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente Contrato sin que TOTALCOM pueda formular reclamación alguna en los siguientes casos:

- a.- Cuando se demuestre que TOTALCOM no presenta a EL CLIENTE la factura mensual contentiva de los cargos de todos los servicios contratados por EL CLIENTE.
- b.- Cuando se compruebe que TOTALCOM ha aplicado tarifas, fuera o superiores a los límites tarifarios aprobados por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y sus modificaciones.
- c.- Cuando la interrupción de EL SERVICIO exceda de Cinco (5) días continuos y se deba a causas imputables a TOTALCOM.
- d.- Cuando en caso de interrupción de EL SERVICIO, y TOTALCOM no hubiere indemnizado a EL CLIENTE, conforme lo dispone la Cláusula Décima Segunda.
- e.- Cuando se demuestre que TOTALCOM ha cedido total o parcialmente este Contrato sin el consentimiento previo de EL CLIENTE.
- f.- Cuando EL CLIENTE no estuviere de acuerdo con el aumento del precio por la prestación del servicio, siempre y cuando haya sido debidamente notificado con una anticipación de treinta (30) días

DECIMA QUINTA: TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO: Sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula anterior, EL CLIENTE podrá manifestar por escrito a TOTALCOM, en cualquier momento, su voluntad de no continuar con el Contrato, pero deberá cancelar a ésta un mes de servicio a título de indemnización al precio que estuviere vigente para EL SERVICIO.

DECIMA SEXTA: CESION: Ninguna de las partes podrá ceder ni transferir, total o parcialmente, las obligaciones que derivan del presente Contrato, sin la autorización por escrito de la otra parte.

CONTRATO DE ADHESION QUE REGULA EL USO DEL SERVICIO

DECIMA SEPTIMA: DURACION DEL CONTRATO: Este contrato tendrá una duración de año (01) año, contados a partir de las fechas de inicio de la aceptación de la propuesta comercial, prorrogándose automáticamente por períodos de un año, a menos que cualesquiera de las partes manifieste por escrito su deseo de no prorrogarlo, con treinta (30) días consecutivos de antelación al vencimiento del término de duración del Contrato o de cualquiera de sus prórrogas.

DECIMA OCTAVA: EFICACIA DE LOS DOCUMENTOS FIRMADOS ANTERIORMENTE: Este Contrato comprende lo convenido entre las partes, y no existen condiciones u obligaciones, verbales o escritas, expresas o tácitas, distintas a aquellas contenidas en el presente Contrato.

DECIMA NOVENA: NOTIFICACIONES: A los efectos de cualquier notificación que deban hacerse las partes, de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato, las mismas se harán por escrito por vía de correo electrónico, o por cartas con acuse de recibo, o a través de telegramas certificados con acuse de recibo, en las siguientes direcciones:

Queda entendido entre las partes que, si la notificación es dada por correo electrónico y entregada personalmente, ésta se considerará recibida en la fecha indicada en el correspondiente acuse de recibo. En los casos de notificación por facsímil, ésta se entenderá recibida en la fecha indicada en el correspondiente acuse de recibo. Queda entendido que aquellas notificaciones que no reúnan los requisitos anteriormente expresados no sufrirán efectos entre las partes.

El cambio de dirección se hará efectivo cinco (05) días después que la otra parte hubiere recibido la notificación escrita de cambio de dirección.

- 20.- **CLAUSULA VIGESIMA: NORMAS APLICABLES:** El presente Contrato se regirá por lo previsto en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos, por los términos y condiciones del Contrato de Red Privada # SCE-009 otorgado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), por lo estipulado en este Contrato y demás condiciones legales aplicables.
- 21.- **CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA:** Se identifican los siguientes anexos al presente Contrato de Servicios:
ANEXO "A": CONDICIONES DE LA INSTALACION Y FUNCIONAMIENTO
- 22.- **CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: DOMICILIO Y JURISDICCION APLICABLE:** Para todos los efectos relacionados con el presente Contrato, las partes eligen como domicilio especial, con exclusión de cualquier otro, la ciudad de Maracaibo, a la jurisdicción de cuyos tribunales las partes acuerdan someterse.

CONTRATO DE ADHESION QUE REGULA EL USO DEL SERVICIO

CONDICIONES DE LA INSTALACION Y FUNCIONAMIENTO

1.- **EL CLIENTE** se obliga a responder por los equipos amparados por este Contrato en el sitio y condiciones en que fueron instalados, manteniendo las condiciones climáticas y de voltaje necesarias para el trabajo del equipo electrónico de esta naturaleza, según las siguientes especificaciones:

- **Ubicación Física:** el cliente debe suministrar un área para instalar los equipos terminales así como debe permitir el acceso a dichas instalaciones, para fines de revisión, instalación y/o mantenimiento de los equipos, a nuestro personal debidamente identificado. También debe suministrar espacio en un Rack de 19" para la instalación de los equipos o en su defecto un mobiliario adecuado.
- **Condiciones Ambientales:** los equipos de última milla deben operar bajo condiciones especiales de temperatura de por lo menos 20 grados C y el área debe estar completamente libre de polvo y humedad.
- **Suministro de Energía:** el cliente debe suministrar energía eléctrica ininterrumpida y regulada de 110 VAC con su respectiva puesta a tierra.
- La lista de los equipos a instalarse en la localidad del CLIENTE, se suministrará a través de la Nota de Servicio (NDS), al momento de completar la instalación y puesta en marcha el servicio.

2.- **TOTALCOM** por su parte prestará el servicio las veinticuatro horas (24) del día, durante todo el año. Igualmente, con el afán por servirle mejor ponemos a su disposición nuestro centro de atención al cliente donde podrá realizar notificación de fallas, así como Ud. podrá recibir asistencia vía telefónica o se le enviará un técnico a domicilio para solventar el problema rápidamente.

- **TIEMPO DE ATENCION DE FALLAS:** INMEDIATA con la llamada telefónica al Escritorio de Ayuda (Help Desk) o al teléfono guardia permanente.
- **ATENCIÓN DE FALLAS EN INSTALACIONES DEL CLIENTE:** El tiempo de respuesta en la atención de fallas será de **Ocho (8)** horas máximo dentro de los perímetros de la ciudad, y Veinticuatro (24) horas fuera de los perímetros de la ciudad.

3.- PROGRAMA DE ATENCION DE FALLAS

- **Personal de Guardia Permanente: Teléfono 0414-6170667**

Días laborables (lunes a viernes) y horario de oficina (8 Am a 5 Pm)

Teléfonos:

0261- 792.31.40 / 792.30.08

0212- 7314875 / 7317656

Personal de Guardia Permanente: Teléfono 0414-617667

WhatsApp y Telegram: 0414-6170667

Mail: soporteit@totalcom.tel

Fines de Semana, Días Feriados y horario fuera de oficina.

Personal de Guardia Permanente: Teléfono 0414-6170667