

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Los presentes términos y condiciones del contrato de servicio y los datos contenidos en la parte frontal de este documento, que se denomina Contrato de Servicio, ambos, en adelante "el Contrato", se celebra entre el firmante del Contrato, declarando estar debidamente autorizado y actuando en nombre de una persona jurídica, quien en adelante se denominará "el Cliente" y FIBERLINK COMMUNICATIONS, S.A. en adelante "FIBERLINK", sociedad anónima constituida bajo las leyes panameñas se encuentra registrada en Folio 155711843 de Sección (Mercantil) del Registro Público de Panamá, República de Panamá. El Cliente y FIBERLINK, en adelante "Las partes" convienen celebrar el presente Contrato con las generales descritas en la parte frontal del documento y bajo los términos y condiciones que se detallan a continuación:

1. DEFINICIONES:

- 1.1. "Servicio" significa el servicio contratado, acorde con lo descrito en la parte frontal del presente documento. FIBERLINK se compromete a brindar a EL CLIENTE el Servicio de acuerdo con el uso y disponibilidad que la tecnología permita.
- 1.2. "Equipo" se entenderá como los equipos terminales, ruteadores, switches, terminal telefónico, cableado y cualquier otro terminal o elemento tecnológico instalado y/o utilizado para la instalación y prestación del Servicio objeto del Contrato de Servicio que son propiedad de FIBERLINK.
- 1.3. "Red" se refiere a los puntos de presencia, nodos de red, cables, equipos, ordenadores y cualquier otro elemento técnico utilizado que permite el transporte de datos propiedad de FIBERLINK o algún Proveedor de FIBERLINK.
- 1.4. "Contrato" hace referencia al documento que describe el Servicio que aparece en la parte frontal de este documento y a los términos y condiciones contenidos en este documento, ambos se definen como el Contrato.
- 1.5. "Vigencia del Servicio" se refiere a la vigencia establecida en la parte frontal de este documento, denominado Contrato de Servicio y cuya entrada en vigencia se produce con la Fecha de Activación del Servicio; siendo la notificación y fecha de dicha activación, parte íntegra del presente Contrato.
- 1.6. "Proveedor o Proveedores" significa la entidad que suministra un servicio o productos a FIBERLINK para poder completar la entrega del servicio.

2. PRECIOS

- 2.1. El Cliente pagará a FIBERLINK el precio del Servicio según lo acordado en la parte frontal de este documento, denominado el Contrato de Servicio.
- 2.2. FIBERLINK podrá solicitar, durante la vigencia de este contrato, la constitución de un depósito de garantía.
- 2.3. FIBERLINK facturará mensualmente al Cliente el precio del Servicio y los impuestos correspondientes.

3. VIGENCIA

El presente Contrato entrará en vigencia al momento en que se active el servicio y la duración del mismo estará especificada en la parte frontal de este documento. El Cliente y FIBERLINK, reconocen y aceptan la vigencia del contrato de servicio.

En el caso de que el Cliente solicite la cancelación anticipada a la vigencia del presente Contrato, reconoce y acepta, que deberá cancelar a FIBERLINK, la totalidad de todas las sumas adeudadas, así como también, los cargos fijos de las mensualidades restantes hasta la culminación de la vigencia del Contrato de Servicio en concepto de penalidad. El cliente reconoce y acepta que FIBERLINK también adquiere compromisos y responsabilidades económicas con sus proveedores para cumplir con la entrega del Servicio en la vigencia pactada. De igual forma El Cliente cubrirá entre otras cosas y sin limitarse, los costos de instalación, equipos, proveedores, mano de obra, productos y servicios de terceros cuya cancelación anticipada acarará responsabilidades económicas a FIBERLINK y/o cualquier monto del cual el Cliente fue exonerado al momento de la firma del contrato de servicio, a razón de la vigencia pactada y los servicios a prestar. EL Cliente acepta y reconoce que es un agente económico y que utiliza el servicio brindado por FIBERLINK para integrarlo en su proceso de comercialización; y manifiesta tener pleno conocimiento al decreto ejecutivo No.46 del 23 de junio de 2009, que reglamenta La ley No.45 del 31 de octubre de 2007, misma que define en su artículo 2 que:"no serán considerados consumidores, las personas naturales o jurídicas que adquieran o utilicen bienes o servicios para integrarlos en proceso de producción, transformación, comercialización o prestación de servicio a terceros".

4. RENOVACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se renovará automáticamente, bajo las mismas condiciones, siempre y cuando no medie notificación de terminación por escrito por parte del Cliente, cuarenta y cinco (45) días previos a la fecha de vencimiento del presente contrato.

5. CESIÓN

El Cliente no podrá revender, transferir de forma alguna, ni ceder de forma total o parcial el presente Contrato, sus anexos y/o los servicios prestados por FIBERLINK, sin el consentimiento previo y por escrito de FIBERLINK.

6. NOTIFICACIONES

A todos los efectos se considera como domicilio de FIBERLINK, el consignado en la última factura enviada al Cliente. El domicilio del Cliente se considerará aquél indicado por el Cliente en la parte frontal de este documento. En caso de cambio de domicilio, el Cliente deberá comunicarlo por escrito en un periodo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir del cambio de domicilio. Cualquier notificación relacionada con este Contrato deberá ser realizada por escrito y ser enviado por correo electrónico o entrega personal en el domicilio de la parte.

7. PAGO

Las tarifas del Servicio y la moneda en que se deberá realizar el pago están expresadas en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. El cargo de instalación será facturado por parte de FIBERLINK cuando el Cliente firme y acepte el Contrato de Servicio. La fecha de facturación por cargo mensual del Servicio comenzará a partir de la Fecha de Activación del Servicio.

Los cargos fijos mensuales del Servicio serán facturados mensualmente. El pago deberá realizarse dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la facturación.

Los cargos variables mensuales generados por El Servicio de telefonía serán facturados mensualmente. El pago deberá realizarse dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la facturación.

Los cargos facturados y no cancelados en el plazo arriba descrito estarán sujetas a un recargo adicional, equivalente al 1% mensual (12% anual) del monto adeudado. Se considera que el cliente ha incurrido en mora al mantener cargos facturados y no cancelados en el plazo arriba descrito. La mora en el pago del Servicio facturado faculta, y así lo acepta el Cliente, a FIBERLINK a la suspensión del servicio contratado. El cliente acepta y autoriza a que FIBERLINK consulte y reporte su información e historial crediticio a la Asociación Panameña de Crédito, cualquier agencia de información de datos y/o agentes económicos, y revelar la misma al incurrir en mora.

8. IMPUESTOS

Los precios por el Servicio no incluyen, en ningún caso, el pago de impuestos. El Cliente acepta pagar todos los impuestos que FIBERLINK deba recaudar o pagar respecto a cualquiera de los Servicios que figuran en el Contrato de Servicio, incluido el ITBMS, tasas o gravámenes similares impuestos por el Estado.

9. LIMITACIÓN DE DAÑOS

Bajo ninguna circunstancia podrán las partes ser considerada responsable por daños (incluidas a la pérdida del uso, interrupción de la actividad, lucro cesante o pérdida de datos) o por daños indirectos, especiales, punitivos o incidentales de tipo alguno, aun cuando dicha parte haya sido advertida de la posibilidad de dichos daños. El Cliente libera a FIBERLINK de cualquier reclamación, querrela o demanda de tipo contractuales, civiles, legales, penales o de otro tipo surgidas por la relación del presente contrato. El Cliente acepta y reconoce que se encuentra en una mejor posición para prever y evaluar los daños o pérdidas potenciales que puede sufrir en relación con el Servicio recibido en el Contrato de Servicio. El Cliente entiende y acepta que es responsable de cualquier vulnerabilidad y/o ataque cibernético que pueda afectar su red interna. El cliente acepta y reconoce que METRO, no es responsable de alguna vulnerabilidad de su red interna.

10. CONFIDENCIALIDAD

La existencia y términos del presente Contrato, así como la información confidencial o sobre propiedad de las partes ("Información Confidencial"), serán tratados de manera confidencial por cada una de las mismas. Los precios estipulados en cualquier Contrato de Servicios y toda la información privada proporcionada al Cliente o las Filiales del Cliente respecto al funcionamiento de la Red, el Equipo del Servicio o un Servicio serán considerados Información Confidencial de FIBERLINK. Ninguna de las partes divulgará a terceros la Información Confidencial de la otra sin el consentimiento previo por escrito de dicha parte, excepto en lo permitido en virtud de la presente Cláusula. Cada una de las partes podrá divulgar la Información Confidencial solamente a sus Empresas Filiales, empleados, representantes, empresas subcontratadas y asesores, quedando automáticamente estos obligados a honrar las estipulaciones contenidas en la presente Cláusula y sólo conforme a las necesidades de conocimiento de los mismos. Las partes podrán utilizar la mencionada Información Confidencial sólo con el propósito de cumplir sus obligaciones en virtud del presente contrato. Si una ley, regulación, organismo estatal u orden judicial, citación, petición de revelación o demanda de investigación requiere a una de las partes que divulgue la existencia o condiciones del presente Contrato o Información Confidencial de la otra parte, dicha parte hará todo lo posible razonablemente para minimizar dicha divulgación, asegurarse de que el receptor concederá trato confidencial a dicha Información Confidencial y (en la medida permitida por la legislación aplicable) notificar dicha divulgación a la otra parte en cuanto le sea posible.

11. FUERZA MAYOR

Ninguna de la Partes será responsable ante la otra por incumplimiento de sus obligaciones, pérdida o daños causados por eventos de Fuerza Mayor, Casos Fortuitos y Hechos de Terceros que afecten la ejecución del presente contrato y sus anexos. En todo caso la parte afectada, es responsable frente a la otra, a notificarle por escrito, a más tardar tres (3) días hábiles contados a partir de la concurrencia de los eventos, para efecto de determinar el impacto y si es necesaria la suspensión temporal del servicio. El Cliente no será eximido, del pago de servicios ya prestados, antes de la concurrencia de los eventos.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE

La formación, ejecución, validez e interpretación del presente Contrato se regirá por la legislación de la República de Panamá ante la Autoridad competente que se considere aplicable. Tanto el Cliente como FIBERLINK aceptan que, salvo lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia de cualquier tipo de reclamación.

13. RESPONSABILIDADES DE FIBERLINK

Para solicitar un Servicio, el Cliente deberá firmar un Contrato de Servicio con FIBERLINK. El Contrato firmado constituirá un compromiso vinculante para el Cliente para la adquisición del Servicio descrito en el Contrato de Servicio y en los términos establecidos. La activación de un Servicio determinado constituirá la aceptación, por parte de FIBERLINK, del pertinente Contrato.

13.1. En los casos de falla, falta de disponibilidad o interrupción de todos o parte del Servicio, FIBERLINK empleará los medios adecuados para su restablecimiento.

13.2. FIBERLINK no se responsabilizará por los fallos imputables a la conexión de equipos terminales de telecomunicaciones propiedad del Cliente que conlleven la incapacidad de prestar el Servicio.

13.3. FIBERLINK ofrece disponibilidad del servicio, la definición de tiempo de inactividad no incluye los tiempos planificados debidos al mantenimiento programado o por razones de seguridad. FIBERLINK, notificará con antelación al Cliente todas las medidas que precisen un tiempo de inactividad planificado.

14. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

14.1 El Cliente facilitará a FIBERLINK el acceso al local del Cliente y le proporcionará la asistencia técnica y administrativa que se requiera para la instalación y mantenimiento del Servicio y el desarrollo de las obligaciones de FIBERLINK que figuran en el presente Contrato

14.2 Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno el Equipo.

14.3 Evitar que el Equipo sea reparado, revisado o manipulado por persona alguna excepto el representante autorizado por FIBERLINK. El Cliente será responsable de todos los daños causados en el Equipo por un acto u omisión del Cliente y manejo de personal no autorizado por FIBERLINK.

14.4 Una vez terminado el Servicio, el Cliente se obliga a devolver el Equipo, propiedad de METRO en un plazo no mayor de 15 días calendarios. El Cliente se obliga a pagar el valor del Equipo no devuelto.

En el caso que el presente Contrato de Servicio no sea firmado por el representante legal de la empresa que solicita el servicio, la persona natural que lo firma acepta la responsabilidad de los términos y condiciones del presente contrato.

14.5 Pagar las mensualidades fijas estipuladas en el Contrato de Servicio, como las mensualidades variables generadas por el uso del Servicio de telefonía.

15. RECHAZO DE RESPONSABILIDAD RESPECTO AL CONTENIDO

FIBERLINK no ejerce control alguno sobre el contenido de la información que se transmite a través de la Red, el Equipo o el Servicio, ni acepta responsabilidad alguna por dicho contenido. FIBERLINK declina específicamente toda responsabilidad por la exactitud o calidad de la información obtenida a través de la Red, el Equipo o el Servicio. El uso de cualquier información obtenida por medio de la Red, Equipo o el Servicio será por cuenta, riesgo y responsabilidad del Cliente.

16. USO ACEPTABLE

El Cliente acepta que es responsable y exime de responsabilidad alguna a FIBERLINK o cualquier entidad proveedora de FIBERLINK pertinente por cualquier acto u omisión por el uso del número de Protocolo Internet ("Números IP") asignado al Cliente por FIBERLINK o alguna entidad proveedora de FIBERLINK en relación con su Servicio. En caso de que, por cualquier razón, el Cliente interrumpa el uso de un Servicio, expire el presente Contrato o sea cancelado por cualquier motivo, cesará el derecho del Cliente a utilizar los Números IP y éstos deberán ser devueltos inmediatamente a FIBERLINK.

17. NULIDAD

En caso de que llegare a declararse la nulidad de cualquiera de las cláusulas de este contrato, las demás conservarán su validez, en la medida en que no se vean afectadas, y siempre y cuando aquella que se declaró nula no fuere de tal relevancia que las partes no habrían celebrado el presente contrato sin ella.

18. TOTALIDAD DE LO PACTADO

FIBERLINK y El Cliente entienden y aceptan el contenido, los términos y condiciones del presente contrato de Servicio. Este Contrato contiene la totalidad de los acuerdos entre las partes y ningún acuerdo verbal o escrito podrá modificar el texto del mismo, salvo por acuerdo escrito y firmado por las partes.

19. PROTECCION DE DATOS

EL CLIENTE, proporcionará de manera voluntaria, toda la documentación y/o datos personales que FIBERLINK le solicite, los cuales serán almacenados y custodiado por FIBERLINK. La persona que firma este Contrato señala haber dado su consentimiento y señala que fue informada respecto del propósito del uso de sus datos personales. FIBERLINK se compromete a proteger todos los datos personales entregados por EL CLIENTE, ya sean los de personas naturales como los de persona jurídicas, y se obliga a cumplir todos los procedimientos que regulan la protección de datos, así como también, respetará el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares, manteniéndolos en todo momento, en una base de datos, hasta que se culmine la relación comercial y/o EL CLIENTE lo solicite, tal cual lo estableció la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, sobre protección de datos personales, reglamentada por el Decreto Ejecutivo 285 de 2021.

20. CONTRATO.

El Cliente y FIBERLINK, reconocen y aceptan que este no es un contrato de Adhesión y que ambas partes han llegado a un acuerdo para aceptar los términos y condiciones de este contrato de servicios.

21. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA por sus siglas en Ingles)

FIBERLINK y el Cliente suscriben este Nivel de Servicio PARA LA PRESTACION DEL Servicio 211, que a continuación se describe:

21.1 Disponibilidad de la Red, FIBERLINK la disponibilidad del servicio para un cliente con una sola ruta será del 99.5% del tiempo en un mes dado, excluyendo los mantenimientos programados. Para clientes con rutas (servicios redundantes) la disponibilidad será del 99.9% del tiempo en un mes dado, excluyendo los mantenimientos programados.

La disponibilidad de la red incluye el correcto funcionamiento de la infraestructura de la red incluyendo equipos (ruteadores, switches y otros) necesarios para la entrega del servicio al cliente.

La variación en la disponibilidad no incluye afectaciones en las infraestructuras públicas (postes, ductos, cámaras, etc.) o de terceros o eventos atribuibles a terceros como accidentes, vandalismo, falta de fluido eléctrico, causas naturales, etc.

21.2 Latencia de la Red, FIBERLINK se propone como meta mantener un tiempo promedio de latencia promedio \leq 15ms.

21.3 Garantías de Componentes Físicos (Hardware). FIBERLINK garantiza el funcionamiento de todos los componentes de 'hardware' y reemplazará cualquier componente con falla sin ningún costo para el cliente.

El reemplazo del componente se dará tan pronto el cliente reporte el fallo y las pruebas de identificación de problemas (troubleshooting) concluyan que es necesario dicho cambio.

21.4 Proceso de Reclamo. Todos los reclamos de Clientes deben cumplir con los siguientes requisitos para evitar ser aceptados o rechazados:

19.4.1 El reclamo debe ser dirigido al Departamento de Contabilidad a la siguiente dirección de correo electrónico: facturacion@fiberlink.com.pa dentro de los 15 días siguientes al evento.

21.4.2 Duración del evento reclamado (Fecha/Hora de Inicio y Finalización del evento). Se debe incluir el número de ticket abierto por el Departamento de Soporte para este evento Nombre de la Empresa tal y como aparece en la facturación.

21.4.3 Proceso de Revisión de Reclamos y Crédito, Todos los reclamos deben ser dirigidos a facturacion@fiberlink.com.pa Los reclamos serán confirmados como recibidos en los cinco (5) siguientes días laborables y revisados en el transcurso de quince (15) días laborables a partir de la recepción del reclamo. Una vez llegada a una decisión, el cliente será notificado por correo electrónico si el reclamo correspondiente ha sido aprobado y si aplica algún crédito, el cual se reflejará en la siguiente factura. De ser rechazado se informará igualmente por correo electrónico explicando la(s) causa(s) para su rechazo. FIBERLINK está comprometido con proveer un Servicio que satisfaga las necesidades del Cliente, utilizando las mejores prácticas de la industria.

EMPRESA
FIRMA
NOMBRE
TITULO
FECHA