

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

COMUNICACIONES METROPOLITANAS, INC., persona jurídica constituida según las leyes de la República de Panamá e inscrita Folio Electrónico No. 155675458, Asiento No. 1 de la Sección de Micropelículas (Mercantil) del Registro Público, quien en adelante se denominará METROCOM, por una parte, y por la otra, EL CLIENTE de generales conocidas en la caratula de este documento (anexo), convienen celebrar el presente Contrato de Servicios de (marque con una "x" los servicios a contratar):

<input type="checkbox"/>	Servicio de Internet y Transporte de Telecomunicaciones y
<input type="checkbox"/>	Servicio de Televisión Pagada
<input type="checkbox"/>	Telefonía pública fija conmutada a nivel local, nacional e internacional

De conformidad con las siguientes cláusulas y términos contractuales:

CLAUSULAS ESPECIFICAS DE ACUERDO CON EL SERVICIO CONTRATADO

A. SERVICIO DE INTERNET Y TRANSPORTE DE TELECOMUNICACIONES

1. EL CLIENTE acepta que METROCOM, en contraprestación del Servicio de Internet y Transporte de Telecomunicaciones 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. METROCOM prestará el Servicio de Acceso a la Red Mundial de Internet y Transporte de Telecomunicaciones, 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. EL CLIENTE reconoce y acepta que METROCOM 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, METROCOM 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.
3. METROCOM podrá ofrecer planes de servicio basados en volúmenes de tráfico de Internet (Mbits) mensuales, donde llegada la cuota establecida por mes, la velocidad contratada podrá ser reducida hasta el siguiente ciclo mensual.
4. METROCOM, 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.
5. METROCOM declara que la medición de velocidad del Servicio de Internet contratado deberá realizarse en los servidores locales de METROCOM 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.

6. METROCOM prestará el servicio de internet y transporte de datos a través de su red de fibra óptica (red FTTH), mediante un equipo terminal (ONU) con al menos un puerto gigabit ethernet, siendo este el medio por el cual el cliente puede validar la velocidad de su plan contratado. Para tales efectos, EL CLIENTE debe usar dispositivos con la tecnología que soporte el servicio contratado.
7. METROCOM asignará a los servicios una dirección IP privada, con lo cual EL CLIENTE entiende que los servicios no incluyen direcciones IP públicas.
8. EL CLIENTE entiende que, por las características propias de la tecnología y del medio de transmisión usado para disfrutar del servicio (red alámbrica o red inalámbrica), debe contar con los dispositivos terminales (computadoras, celulares y otros) que soporten la velocidad contratada.
9. En caso de que EL CLIENTE experimente interrupciones del servicio por causas no atribuibles a este, METROCOM 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 y que no sean por causas atribuibles a METROCOM.
10. METROCOM desconectará inmediatamente el servicio de Internet y transporte de telecomunicaciones a EL CLIENTE en caso de que se compruebe que EL CLIENTE ha incurrido en cualquier actividad ilícita, haga mal uso del servicio a criterio de METROCOM o cause daños a su red, sin derecho a compensación alguna por parte de METROCOM.
11. EL CLIENTE no debe 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. Infringir 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. METROCOM no será responsable de la información que EL CLIENTE publique utilizando el servicio, o acceda utilizando la red de Internet, por lo que no está obligado a brindar protección ante los riesgos y vulnerabilidades informáticas a las que pueda quedar expuesto cualquier dispositivo del CLIENTE conectado a Internet.
13. 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.
14. METROCOM mostrará a EL CLIENTE las características de

velocidades de transmisión y recepción del ancho de banda o plan contratado, dentro de la factura que proporcione, por medio idóneo enviándose al correo electrónico de EL CLIENTE de manera mensual.

15. METROCOM pone a disposición de EL CLIENTE una herramienta de medición para el servicio de Internet que deberá utilizar según las instrucciones indicadas por METROCOM y atendiendo a las normas vigentes.
16. El equipo terminal ONU que se usará para proveer los servicios contratados se brindará al cliente en calidad de préstamo, en caso de pérdida, extravío o daño por causa atribuible a EL CLIENTE, generará un costo de reposición indicado en la carátula (anexo) de este contrato.
17. METROCOM podría proveer un router WIFI para que el cliente pueda disfrutar del servicio de forma inalámbrica, para tales efectos, este se podría brindar en calidad de alquiler, préstamo o venta a discreción de METROCOM. Los costos asociados de este adicional se detallan en la carátula (anexo) de este contrato. El cliente entiende que la velocidad contratada no se puede garantizar usando tecnología WIFI debido a características propias de esta tecnología.

B. SERVICIO DE TELEVISIÓN PAGADA

1. Consiste en un servicio por medio del cual METROCOM, a través de su red de fibra óptica, distribuye al domicilio de sus clientes, una grilla de canales con programación nacional o internacional.
2. EL CLIENTE entiende que para la contratación del servicio de Televisión Pagada deberá contar con un servicio activo de acceso a Internet de METROCOM.
3. El servicio de televisión paga se puede brindar mediante la tecnología analógica (denomina comercialmente en adelante como televisión PLUS), donde desde la ONU se despliega cableado coaxial a cada uno de los televisores que se incluyen en el contrato sin que los clientes deban contar con diferentes equipos receptores, reproductores, decodificadores o antenas.
4. El servicio de televisión PLUS incluye hasta un máximo de tres salidas de televisión, pudiendo el CLIENTE contratar salidas de televisión adicionales a un costo especificado en el anexo de este contrato (carátula) siempre que la tecnología lo permita, en cuanto se debe preservar el nivel de calidad y potencia del sistema como un todo.
5. El servicio de televisión paga se puede brindar mediante la tecnología IPTV, denominado comercialmente FULL IPTV. EL CLIENTE entiende que para disfrutar del servicio de televisión pagada mediante tecnología IPTV, debe contar con un decodificador de señales Set to Box (STB) o televisor/dispositivo compatible para tales efectos. METROCOM podría brindar en calidad de alquiler o venta el STB para que el CLIENTE pueda disfrutar de la tecnología IPTV. Los costos asociados de por alquiler de STB IPTV se detallan en la carátula (anexo) de este contrato.
6. El servicio de televisión IPTV incluye una salida de televisión, el CLIENTE puede contratar salidas de televisión adicionales a un costo especificado en el anexo de este contrato (carátula) siempre que la tecnología lo permita, en cuanto se debe preservar el nivel de calidad y potencia del sistema como un todo. El CLIENTE entiende que cada salida de televisión usando la tecnología IPTV requiere un STB, que

debe ser adquirido por el CLIENTE con sus respectivos costos asociados.

7. EL CLIENTE reconoce que es responsable de cuidar de los equipos instalados en sus premisas y se compromete pagar a favor de METROCOM, el monto especificado en el anexo de este contrato (carátula), cuando resulten perdidos o dañados, independientemente de las causas que hubiesen dado lugar a ello.
8. El servicio de Televisión Pagada provisto por METROCOM será exclusivamente para uso de EL CLIENTE, quedando 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.
9. METROCOM suministrará a EL CLIENTE el servicio de Televisión Pagada de forma continua, regular y eficiente dentro de las áreas geográficas de su cobertura.
10. EL CLIENTE pagará oportunamente a METROCOM por el servicio de Televisión Pagada y cualquier otro servicio suministrado por METROCOM a EL CLIENTE, por la duración del presente contrato, los cargos aplicables de acuerdo con su plan de servicio y cualesquiera otros cargos relativos al consume de servicios adicionales solicitados por EL CLIENTE, tales como: Programas de Pay Per View (PPV) o Video On Demand (VOD); cajas adicionales; Planes adicionales; canales adicionales; Controles adicionales.
11. METROCOM 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. La causa de la interrupción debe ser no atribuible a METROCOM.
12. EL CLIENTE reconoce y acepta que METROCOM 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, para lo cual debe comunicar dichos cambios al CLIENTE con 15 días de antelación.
13. METROCOM se reserva el derecho de modificar los precios de los planes de los servicios contratados. En caso de aumento, METROCOM 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 vigor de los nuevos precios. Durante la vigencia del contrato, METROCOM podría realizar aumento de precio hasta un 5% de valor del plan, salvo que por motivo de nuevas regulaciones legales que serían informadas al cliente, se justifique un incremento mayor. Con independencia de lo anterior, para todos los efectos, METROCOM se reserva el derecho de variar el precio original del plan contratado, al terminar cada periodo de vigencia del contrato. En caso de que el cliente no acepte la modificación de precios a su plan de servicio, tendría derecho a solicitar a METROCOM, por escrito, la terminación del contrato.

C. TELEFONÍA PÚBLICA FIJA CONMUTADA A NIVEL LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL

1. Consiste en un servicio de transmisión de voz empleando el protocolo IP,

es decir, es una señal de voz que es transmitida en forma digital en paquetes de datos sobre la infraestructura de fibra de METROCOM.

2. Para el disfrute del servicio de Telefonía, EL CLIENTE entiende que debe contar con un teléfono con tecnología IP.
3. EL CLIENTE entiende que para la contratación del servicio de Telefonía deberá contar con un servicio activo de acceso a Internet de METROCOM.
4. En caso de que EL CLIENTE utilice el servicio con la funcionalidad de movilidad, los servicios de emergencia pudieran no identificar el lugar 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.
5. En caso de que EL CLIENTE utilice el número asignado por METROCOM 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 ASEP.
6. EL CLIENTE es responsable de las llamadas entrantes como salientes, para prevenir una alta facturación ocasionadas por ataques cibernéticos o llamadas fraudulentas, METROCOM limitará el consumo telefónico a \$50 dólares americanos, sin embargo, este límite podrá ser aumentado a solicitud de EL CLIENTE, siendo este responsable del aumento de este límite.
7. El servicio de telefonía incluye llamadas ilimitadas y sin costo entre números de METROCOM. EL CLIENTE entiende que las llamadas internacionales y llamadas locales a otros operadores, tienen costos adicionales por minuto, especificados en la página web: <http://www.metrocom.com.pa>

CLAUSULAS GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

D. SOLICITUD DEL SERVICIO.

1. EL CLIENTE se compromete a brindar a METROCOM la información que esta requiera, así como a informar a METROCOM de cualquier cambio respecto a la información inicialmente contenida en la Solicitud de Servicios o contrato.
2. EL CLIENTE autoriza expresamente a METROCOM para que efectúe la verificación de sus referencias de crédito a efectos de evaluar su solicitud de servicio, reservándose METROCOM el derecho de aceptar o no dicha solicitud. Asimismo, EL CLIENTE autoriza expresamente a METROCOM para que transmita los datos sobre el historial de crédito de la cuenta de EL CLIENTE a las agendas de información de datos.
3. METROCOM podría 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.
4. METROCOM no será responsable frente a EL CLIENTE por ninguna pérdida de ganancias, lucro cesante o daño sufrido, ya sea directa o indirectamente, o daño punitivo, presente o futuro, que surja de las siguientes causas:
 - a. Interrupción, deficiencia, falta de suministro, entrega y/o provisión de cualquiera de los servicios contratados por EL CLIENTE.
 - b. La suspensión del servicio a EL CLIENTE, bajo los términos y condiciones de este Contrato de Servicios de Acceso a Internet y Transporte de Telecomunicaciones.

- c. Las interceptaciones por terceras personas a la información encriptada o no encriptada, que se transmite o maneja 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 METROCOM realizar la limpieza de dicho virus ni la reinstalación del Servicio de Acceso a Internet y Transporte de Telecomunicaciones, o la configuración de la computadora o las redes de EL CLIENTE.
- e. Las interceptaciones a la red de EL CLIENTE por terceras personas que puedan comprometer los sistemas de EL CLIENTE.
- f. 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.
- g. Fallas técnicas generadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito

5. EL CLIENTE deberá abstenerse de manipular, realizar cambios, reformas o modificaciones que alteren el estado de las conexiones realizadas por METROCOM, ni a conectar equipos terminales distintos a los suministrados por METROCOM.
6. METROCOM podría a su discreción, solicitar a EL CLIENTE el pago de una suma determinada en concepto de depósito de garantía, el cual será reembolsable con la terminación de este contrato o de sus respectivas prórrogas, si las hubiera, siempre y cuando EL CLIENTE no adeude a METROCOM suma alguna en virtud del presente contrato. En ningún caso el depósito devengaría intereses.
7. METROCOM instalará y habilitará los servicios contratados 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. METROCOM atenderá las visitas para la instalación del servicio previa coordinación con EL CLIENTE.
8. Por las características del tipo de tecnología, la disponibilidad de los servicios estará sujeta a la distancia de la localidad o residencia de EL CLIENTE respecto al área de cobertura de la red FTTH.

E. CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. METROCOM cuenta con un centro de atención al cliente para la atención de fallas, averías o cualquier otra gestión de EL CLIENTE, de la siguiente manera:
 - a. Vía presencial en las tiendas de atención al cliente (ver horario y localización en página web: <http://www.metrocom.com.pa>).
 - b. Vía telefónica al número de atención al cliente indicado en la página web: <http://www.metrocom.com.pa> con disponibilidad 24/7, 365 días al año. (se le informa que la llamada será grabada por control de calidad)
 - c. Vía correo electrónico a la dirección: sos@metrocom.com.pa
 - d. Vía WhatsApp al número de atención al cliente indicado en la página web: <http://www.metrocom.com.pa>.

F. DURACIÓN.

1. La contratación de los servicios tiene una duración de doce (12) meses, salvo que se indique un periodo distinto en el anexo de este documento (carátula), en la Solicitud de Servicio o en sus enmiendas, en caso de que hubiese.

2. Vencido el periodo de vigencia inicial del contrato, las PARTES convienen que la vigencia de este contrato queda prorrogada automáticamente por el mismo periodo de duración inicial, salvo que EL CLIENTE comunique su intención de darlo por terminado. Lo anterior no constituiría limitación alguna para que EL CLIENTE pueda ejercer su derecho de solicitar la terminación del contrato, previo cumplimiento de las condiciones establecidas en la sección K de este contrato.
3. METROCOM 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.

G. EQUIPO.

1. EL CLIENTE se compromete a mantener los equipos ya sean en calidad de préstamo o alquiler en buen estado, no maltratarlos y a seguir cualesquiera instrucciones de uso que sean proporcionadas por METROCOM.
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 y por ende los equipos no funcionarían sin fluido eléctrico.
3. EL CLIENTE será responsable del fluido eléctrico estable y permanente a los equipos terminales suministrados por METROCOM para la prestación del servicio.
4. 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 METROCOM. Todos los equipos que se conecten a la red de telecomunicaciones deberán estar previamente homologados según los requisitos establecidos por la ASEP. METROCOM 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 METROCOM compruebe que el daño no está en su red, informará inmediatamente a EL CLIENTE los resultados de la inspección indiciándole a EL CLIENTE que la deficiencia está en su equipo o cableado interno. METROCOM tendría el derecho de facturar a EL CLIENTE por visitas infructuosas en base a los cargos establecidos. METROCOM se reserva el derecho de realizar visitas de inspección en el área de EL CLIENTE cuando se requiera.
5. 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 estos, quedando obligado a pagar a METROCOM la reparación o reemplazo de los equipos de conformidad con las políticas, precios y cargos que para estos efectos establezca y publique METROCOM. Los costos asociados de los equipos se detallarán en la caratula (anexo) de este contrato.
6. METROCOM no será responsable de la 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.

7. METROCOM 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.

H. PLANES DE SERVICIO Y FACTURACIÓN.

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 METROCOM al momento de la contratación del servicio y cuya descripción se muestra en el anexo de este contrato (caratula).
2. METROCOM facturará mensualmente de forma prepagada los cargos correspondientes a los servicios suministrados por METROCOM a EL CLIENTE. EL ciclo de facturación mensual inicia el primer día de cada mes, donde se facturarán al CLIENTE los cargos por el uso de los servicios contratados en ese periodo. METROCOM podría variar el ciclo de facturación de EL CLIENTE cuando así lo estime conveniente previa notificación de 30 días calendario.
3. EL CLIENTE se obliga a pagar cada mes, el valor de las cuentas facturadas por METROCOM dentro de los ochos (8) días calendario siguientes a la fecha de emitida la factura.
4. En caso de no realizar el pago oportunamente, METROCOM tendría derecho a aplicar un cargo por morosidad de diez por ciento (10%) del monto facturado vencido, cuyo monto será incluido en la factura del siguiente mes.
5. La facturación será remitida por METROCOM a la dirección de correo electrónico suministrado por EL CLIENTE en la solicitud de servicio. EL CLIENTE se obliga a mantener los datos suministrados a METROCOM actualizados, de manera que la entrega de la factura sea efectiva. La no recepción de la factura no justificaría la falta de pago, reservándose METROCOM el derecho de restringir o suspender el servicio, total o parcialmente, y al cobro de intereses legalmente aplicables por retrasos en los pagos.
6. EL CLIENTE podrá solicitar personalmente a METROCOM el reenvío de su factura, sin costo adicional.
7. EL CLIENTE autoriza a METROCOM a consolidar los saldos de las cuentas que aparezcan bajo su misma titularidad y a imputarlos pagos a las cuentas con deudas más antiguas. De persistir cualquier saldo moroso, METROCOM podrá suspender el servicio a todas las cuentas dentro de los términos establecidos para cada servicio.
8. METROCOM 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.
9. METROCOM podrá aumentar los cargos correspondientes a los servicios suministrados por METROCOM a EL CLIENTE realizando la notificación al cliente a través de su factura, correo electrónico, teléfono, número celular. Adicional en caso de aumento, METROCOM notificará al cliente mediante anuncio, en dos (2) diarios de circulación nacional con un término de treinta (30) días calendario de anticipación.

I. RECLAMOS.

1. EL CLIENTE tendrá un periodo máximo de sesenta (60) días

calendario para realizar cualquier reclamo frente a METROCOM con respecto a facturación emitida por los servicios contratados, contados a partir de la fecha de emisión de la respectiva factura.

2. EL CLIENTE podrá presentar su reclamo personalmente, por escrito o por teléfono, exponiendo claramente el sustento de su reclamación.
3. METROCOM 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 redamo.
4. Si el CLIENTE no estuviese conforme con la respuesta del reclamo brindada por METROCOM, EL CLIENTE tendrá derecho a presentar un segundo reclamo ante METROCOM, o bien, elevar su reclamo a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución AN No.5161 AU de 5 de marzo de 2012 y el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos, en cuanto sean aplicables.
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.
6. En caso de que EL CLIENTE presente una reclamación que requiera la visita de personal técnico de METROCOM a sus premisas, y la misma sea infructuosa por razones atribuibles a EL CLIENTE, METROCOM 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 METROCOM.

J. CORTE DEL SERVICIO.

1. METROCOM, en cualquier momento y sin notificar a EL CLIENTE, podrá suspender o restringir temporalmente el acceso de EL CLIENTE los servicios contratados en los siguientes casos:
 - a. Por incumplimiento en el pago oportuno de los cargos facturados, luego de transcurridos treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de emisión de la factura correspondiente a dicho impago.
 - b. La transferencia no autorizada (de cualquier clase o índole) de sus derechos como cliente bajo el presente contrato.
 - c. La explotación comercial no autorizada del servicio objeto del presente Contrato, incluyendo revender, transferir, distribuir, negociar o utilizar para propósitos masivos de cualquier forma el servicio contratado.
 - d. La manipulación, cambios, reformas o modificaciones que alteren el estado de las conexiones realizadas por METROCOM, o la conexión de equipos terminales distintos a los suministrados por METROCOM.
2. METROCOM se reserva el derecho a cobrar al CLIENTE cargos por reconexión del servicio, cargos que se muestran en el anexo de este contrato (carátula).

K. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

1. METROCOM 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 este. En este caso, METROCOM 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 esta, se cobrara 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 METROCOM at amparo del presente contrato.
 - e. Por cualquier circunstancia que impida a METROCOM 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 METROCOM.
 - 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.
2. EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato antes de su vencimiento, para lo cual debe notificar a METROCOM usando cualquiera de los medios de comunicación indicados en la sección E de este contrato.
 3. En caso de terminación del Contrato, ya sea por El CLIENTE o por METROCOM, el CLIENTE deberá:
 - a. Pagar los saldos correspondientes al servicio prestado hasta la fecha en que sea realizada la solicitud de terminación del Contrato.
 - b. Pagar cualquier suma o cargo que hubiese sido exonerado por motivo de instalación, equipos o promociones asociadas, al periodo de duración de este contrato, el termino de tiempo establecido en el anexo de este documento, en la Solicitud de Servicio o en sus enmiendas, en caso que hubiesen; serán aplicados y se calcularan tomando como base el costo regular del servicio contratado, pudiendo METROCOM cobrar la diferencia de las sumas dejadas de percibir durante el tiempo que hubiese sido pagado el servicio a un precio promocional.
 - c. Devolver en buen estado y completos los equipos suministrados por METROCOM para la prestación de los servicios en alguna de las tiendas de atención y servicio al cliente, o en su defecto, al pago por el costo de reposición de estos. Los costos de los equipos serán indicados en el anexo de este contrato (carátula)
 - d. La facturación y cobra de Los saldos y sumas contempladas en esta sección no constituiría requisito sine qua non para la terminación efectiva del presente contrato notificada por EL CLIENTE.

L. DISPOSICIONES FINALES.

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.

2. METROCOM podría 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 METROCOM requiera del CLIENTE el fiel y exacto cumplimiento de estas.
3. Este contrato y todos los asuntos o disputas que surjan del mismo o estén relacionados con este se someterán a los tribunales de la República de Panamá. Los derechos y obligaciones contenidas en el presente contrato se registrarán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Panamá.
4. La deuda facturada y el presente contrato prestarían mérito suficiente para proceder judicialmente contra EL CLIENTE para obtener el pago de las sumas adeudadas a METROCOM.
5. METROCOM 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.
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. Declara METROCOM que su dirección válida para los propósitos de notificaciones judiciales, extrajudiciales y para cualquier otro propósito de este contrato, es la siguiente dirección: Calle 43 Bella Vista, PH Colores de Bella Vista, piso 17, oficina AB, Ciudad de Panamá, República de Panamá.
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 METROCOM de algún cambio en el mismo.
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

Este Contrato se firma de forma digital, cuyo documento firmado se remite a la dirección electrónica suministrado en el anexo de este contrato. Se firma en la ciudad de Panamá, República de Panamá, el día: _____.

CLIENTE

ANEXO / CARÁTULA DEL CONTRATO



COMUNICACIONES METROPOLITANAS INC.
RUC: 155675458-2-2019 DV15 | Panamá, San Miguelito, Mateo Iturralde
Teléfono: +507 835-5686 | www.metrocom.com.pa |
Servicio al cliente: sos@metrocom.com.pa | Trámites Legales: legal@metrocom.com.pa



1. Información del Cliente

Tipo de Cliente:	<input type="checkbox"/> Residencial	<input type="checkbox"/> Corporativo
Nombre cliente o Razón social:	Número de identificación (RUC, Cédula):	
Tipo de Receptor:	DV:	
Correo electrónico:	Teléfono: 507-	
Nombre del representante legal:	Número de identificación:	
Correo electrónico facturación:	Correo electrónico notificaciones:	
Dirección Exacta:		
Provincia:	Distrito:	Corregimiento:

2. Servicios suscritos¹

Servicio contratado	Cantidad	Paquete	Cargo Mensual	Subtotal Mensual
<input type="checkbox"/> Acceso a Internet		Alquiler Equipo Wifi		
<input type="checkbox"/> Televisión pagada		TV Plus (3 televisores)		
		TV IPTV (1 televisor)		
		TV Plus adicional		
		TV IPTV adicional		
		Alquiler STB TV IPTV		
<input type="checkbox"/> Telefonía IP				
Monto Total mensual				

3. Detalles adicionales

Tarifa de Instalación: \$250.00	Fecha de Instalación:	Fecha de Facturación:	Depósito de garantía:	Plazo contractual: 12 meses
Costo reposición ONU: \$50.00	Costo reposición Wifi: \$95.00	Costo reposición STB: \$75	Costo reposición control STB: \$20	Costo reposición cables HDMI, ethernet o adaptador eléctrico: \$15

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmo en la ciudad de Panamá.

CLIENTE
Fecha:

¹ Todos los precios incluyen los impuestos de ley