

## **PaNETma S.A. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO**

Los presentes términos y condiciones del contrato de servicio en adelante "el Contrato" se celebra entre las partes, que se detalla en la parte final del presente documento que en adelante se denominaran "el Cliente" y PANETMA, S.A. en adelante "PANETMA", sociedad anónima constituida bajo las leyes panameñas, entrando en vigor a partir de la fecha que figura en el Contrato de Servicio. Las partes convienen a celebrar el presente Contrato de Servicio con las generales descritas en la parte final del documento y bajo los términos y condiciones que se detallan a continuación:

### **1. DEFINICIONES:**

- 1.1. "Servicio" significa el servicio identificado en la parte final del Contrato de Servicio ya sea uno o más servicios. PANETMA se compromete a brindar a EL CLIENTE el Servicio descritos en el Contrato de Servicio de acuerdo al uso y disponibilidad de la tecnología.
- 1.2. Por "Equipo de telecomunicaciones" se entenderá, los equipos terminales, ruteadores, cableado y cualquier otro elemento técnico utilizado para la prestación del Servicio objeto del presente contrato.
- 1.3. "Red" se refiere a los puntos de presencia, nodos de red y ordenadores centrales propiedad de PANETMA o una entidad proveedora de PANETMA u operados por los mismos.
- 1.4. "Contrato de Servicio" hace referencia al documento que describe el Servicio a prestar y los términos y condiciones del mismo.
- 1.5. "Vigencia del Servicio" se refiere a la vigencia establecida en el pertinente Contrato de Servicio y cuyo comienzo se produce en la Fecha de Activación del Servicio.
- 1.6. "Entidad Proveedora de PANETMA" significa la entidad que suministra un servicio a PANETMA.

### **2. PRECIOS**

- 2.1. El Cliente pagará a PANETMA el precio del Servicio según lo acordado en el Contrato de Servicio y que a su vez aparecen en la parte final del Contrato de Servicio.
- 2.2. PANETMA podrá revisar y modificar los precios del Servicio comunicándolo al Cliente con al menos 30 días de antelación a su entrada en vigor. El Cliente podrá objetar la modificación de los precios hasta 30 días posterior de recibir el comunicado, de lo contrario dicha modificación se entenderá aceptada por el Cliente.
- 2.3. PANETMA podrá solicitar, durante la vigencia de este contrato, la constitución de un depósito de garantía.
- 2.4. PANETMA 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 conecte el servicio y la duración del mismo estará especificada en la parte final del Contrato de Servicio. El Cliente podrá rescindir el presente Contrato con un preaviso de treinta (30) días, siempre y cuando lo comunique por escrito, con acuso de recibo por parte de PANETMA. En el caso de que el Cliente solicite la cancelación anticipada a la vigencia del presente Contrato, pagará a PANETMA los cargos mensuales restantes hasta la fecha de vencimiento del Contrato de Servicio. El cliente reconoce pagar el precio total del Servicio fraccionado en mensualidades hasta la culminación de las mensualidades pactadas en la duración del Contrato. Con la firma del contrato, el cliente se hace responsable de los costos del Servicio y de la duración del mismo.

### **4. RENOVACIÓN DEL CONTRATO**

Queda convenido que si el cliente notifica con menos de treinta (30) días calendarios de anticipación a la fecha de expiración del periodo de vigencia acordado en el Contrato de Servicio de sus intenciones de no renovar el contrato, el contrato se habrá renovado automáticamente y será responsable por el cumplimiento del mismo por un periodo igual al contratado.

### **5. CESIÓN**

El Cliente no podrá revender, transferir de forma alguna ni ceder de forma total o parcial el presente Contrato, sin el consentimiento de PANETMA con previo consentimiento por escrito.

## 6. NOTIFICACIONES

A todos los efectos se considera como domicilio de PANETMA a efectos de notificaciones, el consignado en la última factura enviada al Cliente. El domicilio del Cliente se considerará aquél indicado por el Cliente para el envío de sus facturas. En caso de cambio de domicilio, el Cliente deberá comunicarlo por escrito en un periodo menor a quince (15) días a partir del cambio de domicilio. Cualquier notificación relacionada con este contrato deberá ser realizada por escrito y enviarse por correo, correo electrónico, fax o entregada en oficina.

## 7. PAGO

Las tarifas de cada Servicio y la moneda en que se deberá realizar el pago están expresadas en dólares americanos. El cargo de instalación deberá ser facturado con previa aceptación del Contrato de Servicio por parte de PANETMA. La facturación del cargo mensual del Servicio comenzará a partir de la Fecha de Activación del Servicio. El cargo mensual será facturado mensualmente a mes corriente salvo que el Contrato de Servicio disponga otra cosa. Las facturas serán enviadas al Cliente o Empresa Filial del Cliente que firme el Contrato de Servicio vía correo electrónico. El Cliente será responsable de las obligaciones de cargo de instalación y cargo mensual contratado. El pago deberá realizarse dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la facturación. Las cantidades no abonadas en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de la facturación estarán sujetas al pago de un interés sobre el saldo pendiente igual al menor de los siguientes conceptos: 1% mensual (12% anual) o la tasa máxima permitida por la ley. En caso de que sigan sin abonarse las cantidades transcurridos cincuenta (50) días después de la fecha de facturación, podrán suspenderse los Servicios o resolverse el presente Contrato. Si después de los cincuenta (50) días se le suspende el servicio al Cliente y este quiere que PANETMA le preste sus servicios nuevamente, el Cliente deberá pagar un cargo de \$100.00 dólares en concepto de reconexión a PANETMA. El cliente acepta y autoriza a PANETMA a obtener y revelar su información a historial crediticio o cualquier agencia(s) de información de datos y/o agentes económicos y revelar la misma al incurrir en mora. Se considera que el cliente ha incurrido en mora al mantener saldos pendientes con PANETMA por un periodo de cincuenta (50) días o más de la fecha de facturación.

## 8. IMPUESTOS

Los precios por el Servicio que aparecen en el presente Contrato no incluyen, en ningún caso, el pago de impuestos. El Cliente acepta pagar todos los impuestos que PANETMA deba recoger o pagar respecto a cualquiera de los Servicios que figuran en el presente Contrato, incluido el ITBMS, impuesto sobre ventas o gravámenes similares impuestos por el Estado.

## 9. LIMITACIÓN DE DAÑOS

Bajo ninguna circunstancia podrá ninguna de 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. La responsabilidad total de PANETMA por todos los reclamos (ya sean contractuales, civiles, legales de otro tipo) surgidas en relación con el presente contrato no podrá exceder, bajo ninguna circunstancia, la menor de las dos cantidades siguientes: \$1,000.00 USD o las cantidades abonadas a PANETMA por el servicio que dio origen a una reclamación en los doce meses anteriores a la fecha de dicha reclamación. 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 los Servicios y que las tasas pagaderas en virtud del presente Contrato han sido calculadas sobre la base de que PANETMA deberá excluir la responsabilidad tal como se estipula en esta cláusula.

## 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 PANETMA. Ninguna de las partes divulgará a terceros la Información Confidencial de la otra sin el consentimiento 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 si éstos aceptan quedar obligados por las estipulaciones de 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. 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.

Ninguna de las partes podrá utilizar el nombre, marca, nombre comercial u otros símbolos identificativos sujetos a derechos de propiedad de la otra ni emitir ningún comunicado de prensa o hacer ninguna declaración pública relativa al presente Contrato o a la otra parte sin el consentimiento escrito de un representante autorizado de la otra parte. La presente Cláusula será de aplicación por un período de un año tras la resolución o expiración del presente Contrato, salvo que la legislación aplicable estipule que este periodo de un año deba ser prolongado.

## 11. FUERZA MAYOR

PANETMA no será responsable de retrasos o incumplimiento en el Servicio ocasionados por causas de Fuerza Mayor, esto es, causas que escapen razonablemente a su control.

## 12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

La formación, ejecución, validez e interpretación del presente Contrato se regirá por la legislación de la República de Panamá. Todas las disputas que surjan en relación con el presente Contrato se someterán a arbitraje de conformidad con las normas que el Centro de Conciliación y Arbitraje de Panamá o la institución competente consideren aplicables en su momento. Sin embargo, cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional. Los procedimientos arbitrales serán llevados a cabo en la Ciudad de Panamá (o cualquier otra ciudad que sea aceptable para ambas partes). El idioma empleado en el procedimiento arbitral será el español. Todos los arbitrajes serán llevados a cabo ante un panel de tres personas constituido por un árbitro elegido por el Cliente, un árbitro elegido por PANETMA y un árbitro elegido por los anteriores dos árbitros. La decisión resultante del arbitraje será definitiva y vinculante para las partes. Tanto el Cliente como PANETMA aceptan que, salvo lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido del mismo, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

## 13. RESPONSABILIDADES DE PANETMA

Para solicitar un Servicio, el Cliente deberá firmar un Contrato de Servicio con PANETMA. El Contrato de Servicio firmado constituirá un compromiso vinculante para el Cliente para la compra 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 PANETMA, del pertinente Contrato de Servicio.

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

13.2. PANETMA 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. PANETMA ofrece disponibilidad del servicio, la definición de tiempo de inactividad, no incluye los tiempos de inactividad planificados debidos al mantenimiento programado o por razones de seguridad. PANETMA, en la medida de lo posible, notificará con antelación al Cliente todas las medidas que precisen un tiempo de inactividad planificado y pondrá todo su empeño en reducir, a mínimos absolutos, cualquier molestia para el Cliente.

#### 14. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente facilitará a PANETMA el acceso al Equipo del Cliente y le proporcionará la asistencia técnica y administrativa que razonablemente solicite la instalación y mantenimiento del Servicio y el desarrollo de las obligaciones de PANETMA que figuran en el presente Contrato. El Cliente deberá (a) realizar el mantenimiento del Equipo del Servicio de conformidad con las razonables instrucciones que PANETMA le proporcione en su momento; (b) abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno el Equipo del Servicio; y (c) evitar que el Equipo del Servicio sea reparado, revisado o manipulado de otro modo por persona alguna excepto el representante autorizado por PANETMA. El Cliente será responsable de todos los daños causados en el Equipo del Servicio por un acto u omisión del Cliente no autorizado por PANETMA.

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 hacerse cargo de todos los pagos que se le adeude a PANETMA por razón de este Contrato de Servicio.

#### 15. RECHAZO DE RESPONSABILIDAD RESPECTO AL CONTENIDO

PANETMA no ejerce control alguno sobre el contenido de la información que se transmite a través de la Red, el Equipo del Servicio o un Servicio, ni acepta responsabilidad alguna por dicho contenido.

PANETMA declina específicamente toda responsabilidad por la exactitud o calidad de la información obtenida a través de la Red, el Equipo del Servicio o un Servicio. El uso de cualquier información obtenida por medio de la Red, Equipo del Servicio o un Servicio será por cuenta y riesgo del Cliente.

#### 16. USO ACEPTABLE

La Red, el Equipo del Servicio y cualquier Servicio deberán ser utilizados solamente para fines de carácter legal y el Cliente debe adherirse a la Política de Uso Aceptable de PaNETma. Si el Cliente tiene contratado una conexión de acceso a Internet con PANETMA, deberá ser consciente de que este servicio pretende proveerle de una disponibilidad de acceso a Internet continua. PANETMA puede suspender al Cliente el acceso al Servicio, si piensa que: (i) el Cliente deja su conexión en-línea permanentemente conectada y desatendida ó (ii) el ordenador del Cliente automáticamente reestablece conexiones a Internet en su ausencia. PANETMA se reserva el derecho de suspender el Servicio o resolver el presente Contrato previa notificación de una violación de la Política de uso aceptable. El Cliente acepta indemnizar o eximir de responsabilidad a PANETMA o cualquier entidad proveedora de PANETMA pertinente por cualquier pérdida, daño, costo o gasto que derive de la reclamación o denuncia ("Reclamación") de un tercero que, de ser cierta, constituiría una violación de la Política, debiendo cada una de las partes notificar inmediatamente a la otra la existencia de dicha reclamación.

#### 17. NOMBRES DE DOMINIO Y NÚMEROS DE PROTOCOLO INTERNET

En caso que el Cliente reciba Servicio de acceso a Internet, El Cliente manifiesta que los nombres de dominio registrados o administrados en su nombre no violarán los derechos sobre la marca registrada u otros derechos sobre la propiedad intelectual de tercero alguno y se someterá a las normas y procedimientos de los registros, encargados de registros y otras autoridades encargadas de los nombres de dominio. El Cliente renuncia irrevocablemente a todo derecho frente a PANETMA y la pertinente entidad proveedora de PANETMA que pueda surgir de actos u omisiones de los registros, encargados de registros u otras autoridades encargadas de los nombres de dominio. Cualquier número de Protocolo

Internet ("Números IP") asignado al Cliente por PANETMA o alguna entidad proveedora de PANETMA en relación con un Servicio será utilizado solamente respecto a dicho Servicio. En caso de que, por cualquier razón, el Cliente interrumpa el uso de un Servicio, expire el presente Contrato o sea resuelto por cualquier motivo, cesará el derecho del Cliente a utilizar los Números IP y éstos deberán ser devueltos inmediatamente a PANETMA. PANETMA se reserva el derecho de suspender el Servicio pertinente o resolver el presente Contrato previa notificación escrita en caso de que se produzca cualquier violación de la presente Cláusula.

Nombre del Servicio:

Tarifa mensual:

Velocidad de Descarga (Megabit por segundo):

Velocidad de Subida (Megabit por segundo):

EMPRESA:

FIRMA:

NOMBRE:

TITULO:

CEDULA:

FECHA: