Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

No.	Características del Proveedor	Contenido del Contrato		Renglón Presupuestario	Unidades	Precio Unitario	Monto Total
1	Nombre del Proveedor: Telgua	No. De contrato:	Servicio de telefonía móvil de 3 líneas	113	12 meses	Q299.00	Q3,588.00
		Plazo del Contrato:	Del 13-04-2025 (18 meses)	113	12 meses	Q299.00	Q3,588.00
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios telefonico	113	12 meses	Q399.00	Q4,788.00
2	Nombre del Proveedor: Autos Suzuki de Centro America, Sociedad Anonima	No. De contrato:	02-ASOBIGUA-RENGLON 325-2025	325	01 mes	Q139,990.00	Q139,990.00
		Plazo del Contrato:	1/06/2025				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato Administrativo por compra de vehículo				
3	Nombre del Proveedor: Raúl Ernesto Salinas Gonzalez	No. De contrato:	01-ASOBIGUA-2026	189	12 meses	Q10,800.00	Q129,600.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/01/2026 al 31/12/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios profesionales				
4	Nombre del Proveedor: José Domingo Matías Matías	No. De contrato:	01-ASOBIGUA-2026	183	12 meses	Q6,500.00	Q78,000.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/01/2026 al 31/12/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios jurídicos				
5	Nombre del Proveedor:Kevin Gustavo López Pérez	No. De contrato:	02-ASOBIGUA-2026	189	05 meses	Q10,000.00	Q50,000.00
		Plazo del Contrato:	Del 02/02/2026 al 30/06/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios profesionales				
6	Nombre del Proveedor:Elohim Adonai Aquil Sagastume	No. De contrato:	01-ASOBIGUA-2026	0´29	3 meses	Q3,000.00	Q9,000.00
		Plazo del Contrato:	Del 02/02/2026 al 30/04/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos monitor de iniciación				
7	Nombre del Proveedor: Roberto Isai Chojolán Quinac	No. De contrato:	02-ASOBIGUA-2026	0´29	3 meses	Q5,600.00	Q16,800.00
		Plazo del Contrato:	Del 02/02/2026 al 30/04/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos monitor departamental				
8	Nombre del Proveedor: Localiza	No. De contrato:	01-ASOBIGUA-RENGLON197-2026	197	01 mes	Q4,860.00	Q4,860.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/02/2026 al 31/12/2026	197	09 meses	Q6,800.00	Q61,200.00
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos	197	01 mes	Q3,300.00	Q3,300.00
9	Nombre del Proveedor: Ricardo Martin Pereyra Pacheco	No. De contrato:	03-ASOBIGUA-2026	189	03 meses	Q38,200.00	Q114,600.00
		Plazo del Contrato:	Del 05/04/2026 al 30/06/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos entrenador carambola				
10	Nombre del Proveedor: Juan Alberto Arévalo	No. De contrato:	06-ASOBIGUA-2026	0´29	09 meses	Q14,406.91	Q129,662.19
		Plazo del Contrato:	Del 01/04/2026 al 31/12/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos entrenador general				
11	Nombre del Proveedor: Hector Danilo Cruz Gutierrez	No. De contrato:	03-ASOBIGUA-2026	0´29	01 mes	Q4,000.00	Q4,000.00
		Plazo del Contrato:	Del 06/04/2026 al 30/06/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos entrenador carambola	0´29	02 meses	Q4,211.00	Q8,422.00
12	Nombre del Proveedor:Elohim Adonai Aquil Sagastume	No. De contrato:	04-ASOBIGUA-2026	0´29	2 meses	Q3,000.00	Q6,000.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/05/2026 al 30/06/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos monitor de iniciación				
13	Nombre del Proveedor: Roberto Isai Chojolán Quinac	No. De contrato:	05-ASOBIGUA-2026	0´29	2 meses	Q5,600.00	Q11,200.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/05/2026 al 30/06/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos monitor departamental				
14	Nombre del Proveedor: Maria Alejandra Gámez Herrera	No. De contrato:	07-ASOBIGUA-2026	0´29	01 mes	Q7,370.00	Q7,370.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/06/2026 al 31/08/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos				
15	Nombre del Proveedor: Maria Alejandra Gámez Herrera	No. De contrato:	41-ASOBIGUA-2026	0´22	02 meses	Q5,850.00	Q11,700.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/07/2026 al 31/08/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios técnicos				
16	Nombre del Proveedor:Kevin Gustavo López Pérez	No. De contrato:	04-ASOBIGUA-2026	189	05 meses	Q10,000.00	Q50,000.00
		Plazo del Contrato:	Del 01/07/2026 al 30/11/2026				
		Bien o servicio del contrato:	Contrato de prestación de servicios profesionales				

Contratos de Bienes y Servicios

CONTRATOS DE TELECOMUNICACIONES

No. de Contrato On Base: 48670 No.(S) Orden (es) de Servicio: TE 13 681008

ANEXO 1
SERVICIO TELEFÓNICO
SUMINISTRADORA DEL SERVICIO: TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA, (en adelante denominada "TELGUA").

1.INFORMACION DEL CONTRATANTE

Nombre o Razón Social: ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA

Dirección de Facturación: 10 AVE 00-00 ZONA 5 ESTADO NACIONAL DOROTEO GUAMUCH FLORES PALCO CENTRAL GUATEMALA

Alta Nueva ☐ Traslado ☐ Renovación ■ Sustitución de Titular ☐
En caso de ser una Entidad Jurídica y no ser el Representante Legal ya registrado, deberá acreditar la nueva representación.

2. TIPO DE LINEA QUE SOLICITA / CARACTERISTICAS GENERALES

Línea de Telgua Plan Q48.00 ☐ *Adicional ☐ Rural ☐
Línea de Telgua Plan Q105.00 ✓ ☒ Temporal ☐

En caso de contratar una Línea Adicional indicar a continuación el número telefónico de la línea principal para integrar la facturación siempre y cuando ambas líneas sean de cobre; o una Conversión a Línea con Servicios Digitales indicar el (los) número(s) telefónico(s) de la(s) líneas residenciales que se convierte (n) en línea(s) con servicios digitales contratada (s).

FACTURA EN:

La Línea Adicional puede ser Línea de Telgua o Rural

3. INFORMACIÓN DE PAGO POR INSTALACIÓN

Total de Líneas Solicitadas
Valor de Instalación por Línea Q9.99
Valor Total a pagar Q9.99
Pago de Contado ☐
Financiamiento ☐ Tres pagos de Q208.34 con cargo a la factura.
*Item deberá ser cargado en op.07 de pisa para ser cargado en la factura siguiente.

4. DATOS DE INSTALACIÓN (COPIAR LA CANTIDAD DE VECES NECESARIAS SEGÚN LA CANTIDAD DE LÍNEAS SOLICITADAS EN DIFERENTE LUGAR DE INSTALACIÓN)

Se instalará: ☐ Línea(s), en la siguiente dirección:
10 AVE 00-00 ZONA 5 ESTADO NACIONAL DOROTEO GUAMUCH FLORES PALCO CENTRAL GUATEMALA

Teléfono Vecino: _____

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Telgua le ofrece los siguientes planes, los cuales se detallan a continuación:

a. Plan Q48 de renta mensual: incluye una bolsa de 200 minutos locales en la red de Telgua. Los minutos adicionales se cobrarán según destino y según tarifas vigentes. Este servicio de líneas incluye 6 servicios digitales (Llamada en espera, Desvío de Llamadas, Despertador, Conferencia Tripartita, Identificador de Llamadas y Buzón de Voz. Estos servicios están sujetos a la disponibilidad según zona y número telefónico asignado a El Cliente). El plazo mínimo de este servicio es de 12 meses.
b. Plan Q105 de renta mensual: incluye llamadas ilimitadas todos los días y en cualquier horario a líneas fijas en la red de Telgua y a celulares Claro. Este servicio de líneas incluye 6 servicios digitales (Llamada en espera, Desvío de Llamadas, Despertador, Conferencia Tripartita, Identificador de Llamadas y Buzón de Voz. Estos servicios están sujetos a la disponibilidad según zona y número telefónico asignado a El Cliente). El plazo mínimo de este servicio es de 12 meses.

CLÁUSULA INDEMNIZATORIA: En caso que yo, El Cliente, decida dar por terminado anticipadamente el plazo de cualquiera de los servicios contratados mediante la suscripción de este anexo, pagaré a Telgua en concepto de daños y perjuicios, el equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la tarifa mensual convenida multiplicada por los meses que falten para la expiración del plazo contratado.

Yo, El Cliente, acepto que mis llamadas internacionales sean enviadas en forma automática a través del código 147 de Telgua. SI X NO
Algunos destinos internacionales tienen recargos adicionales a las tarifas normales vigentes. Dichos recargos son establecidos por el país destino y son ajenos a Telgua.

"Por su seguridad su Línea tendrá asignado un LIMITE DE CREDITO"

ACEPTACION. Yo, El Cliente, acepto expresamente: a) Ser de los datos de identificación consignados en este anexo; b) Que TELGUA pueda corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por mi persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegara a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente; c) Autorizo expresamente a TELGUA para que mis datos personales sean compartidos con empresas que distribuyen o comercializan con datos personales a efecto de verificar la información proporcionada por mi persona; y d) Haber leído el presente anexo y que bien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo.

Nombre del Cliente o Representante Legal: FRANCISCO ALVARADO GONZALEZ Firma:
Cédula/DPI/Pasaporte: 2636 76609 1505 Lugar y Fecha: Guatemala, 07/06/2018

NOTA:
1) Los servicios contratados por medio del presente anexo son regidos por las condiciones generales del contrato único de prestación de servicios de telecomunicaciones.
2) Este formato dejará de tener efectos legales si presenta alteración o modificación por parte del CLIENTE.

022015

Contratos de Bienes y Servicios

ANEXO CLARO HOGAR
Prestataria del servicio: Telecomunicaciones de Guatemala, S. A. en adelante "Telgua"

Claro hogar

Contrato de On Base: 48670
Fecha: GUATEMALA, 7/06/2018 No. Orden: TE13681041 CV13681059 Orden TT:
Nombre del cliente: ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA
Dirección para instalar: 10 AVE 00-00 ZONA 5 ESTADO NACIONAL DOROTEO GUAMUCH FLORES PALCO CENTRAL GUATEMALA
En caso de ser SATELITAL describa el lugar de instalación:
Descripción de lugar de instalación: ☐ Casa ☐ Apartamento ☐ Cantón ☐ Condominio ☐ Aldea Base de concreto: ☐ Si ☐ No Obligatorio:
Factura con: 22500763 Teléfono instalación: 22500763 Correo:
Dirección de Facturación: 10 AVE 00-00 ZONA 5 ESTADO NACIONAL DOROTEO GUAMUCH FLORES PALCO CENTRAL GUATEMALA

Tarifas / Rentas Mensuales

Condiciones Específicas

☑ Alta ☐ Migración ☐ Traslado ☐ Renovación ☐ Sustitución de Titular No. de Teléfono: 22500763

Instalación Claro TV HFC ☐ Q. 0
Instalación Claro TV Satelital ☐ Q. 0 ☐ Q. 299 ☐ Q. 150 ☐ Q. 75
Migración e integración (Si no se cuenta con cuenta con instalación de Claro TV Satelital deberá pagar instalación) ☐ Q. 10
Observaciones:

Claro Hogar Doble

Internet Residencial

1 Mbps	☐	Q149
2 Mbps	☐	Q149
3 Mbps	☐	Q199
5 Mbps	☐	Q229
10 Mbps	☑	Q329 -
15 Mbps	☐	Q449

Unicamente en HFC

Velocidad de 5 , 10 y 15 Mbps Incluye amplificador WIFI. Velocidad de 1Mbps para casos especiales

☐ Autoinstalable ☑ Instalable

Claro TV

HFC
Basico ☐ Q120
Avanzado HD ☐ Q210 Incluye Claro Video

DTH
Basico HD ☐ Q105
Avanzado HD ☐ Q195
Avan. HD Plus ☐ Q225

DTH: Avanzado HD y Avanzado HD Plus incluye Claro Video. En doble el primer equipo adicional gratis, instalación y renta.

Línea Fija

Línea residencial	☐	Q0
Línea c/ Llamadas Ilimitadas	☐	Q50
Línea Adicional (solo HFC)	☐	Q48
Línea con ilimitadas a todos los operadores	☐	Q249
Paquete a otros operadores (TMK)	☐	Q100

Aplica para cliente que renueve contrato y desea continuar con este beneficio adquirido por Telemarketing /Retenciones.

Q.379.00

Claró-video ☐ Q30
Aplica únicamente en planes Claro Tv Básico

Total combo: Q0.00

Claro Hogar Triple

	HFC Avanzado	HFC Avanzado HD	Satelital Avanzado HD	Satelital Avanzado HD Plus
2Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	☐ Q. 259	☐ Q. 359	☐ Q. 254	☐ Q. 344
3Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	☐ Q. 289	☐ Q. 389	☐ Q. 284	☐ Q. 374
5Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	☐ Q. 359	☐ Q. 449 FOX Premium Gratis	☐ Q. 354	☐ Q. 434 FOX Premium Gratis
10Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	☐ Q. 469	☐ Q. 559 FOX Premium Gratis	☐ Q. 464	☐ Q. 544 FOX Premium Gratis
15Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	☐ Q. 589	☐ Q. 679 FOX Premium Gratis		
30Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	☐ Q. 909	☐ Q. 999 FOX Premium Gratis		

Velocidad de 5,10, 15(en HFC) y30Mbps Incluye Amplificador de señal WIFI. DTH Avanzado HD y HD Plus en Triple, incluye 2 equipos adicionales sin costo de renta e instalación. HFC Avanzado y Avanzado HD en Triple : Aplica primer equipo adicional sin costo, instalación y renta en velocidades de 2,3,5,10 y 30 . En 15Mbps y 30Mbps aplica a DVR + equipo adicional sin costo.

Línea Fija

Llamadas ilimitadas a todos los operadores ☐ Q. 224
Paquete a otros operadores (TMK) ☐ Q. 75
Migración a Triple cliente debe continuar con este beneficio siempre y cuando lo haya adquirido con Telemarketing/Retenciones.

Claró-video ☐ Q. 30
Aplica en plan de 2 y 3Mbps + Claro TV

Servicios Adicionales

Televisores Adicionales

HFC	Instalación	Renta	Cantidad
Básico: A partir del 4to Tv. Adicional	☐ Q. 45 c/u	☐ Q. 0	
Básico Plus/Avanzado/HD: STB Adicional	☐ Q.150 c/u	☐ Q. 75	
Avanzado/HD: Plan DVR HD	☐ Q.150 c/u	☐ Q. 75	

DTH	Instalación	Renta	Cantidad
Eqipo adicional	☐ Q150 c/u	☑ Q. 50	

Paquete Premium

HFC		DTH	
HBO MAX ☐ Q. 80	HOTPACK ☐ Q. 80	HBO MAX ☐ Q. 70	HBO FOX+ ☐ Q. 70
FOX+ ☐ Q. 80	☐ Q. 120	FOX+ ☐ Q. 70	☐ Q. 120
PLAYBOY ☐ Q. 80		PLAYBOY ☐ Q. 70	HOTPACK ☐ Q. 120

Equipos Financiados

Computadoras

	Primer Pago	Mensual			Primer Pago	Mensual	
Laptop Premium	Q230	Q230	☐ 23 cuotas	Desktop	Q169	Q169	☐ 23 cuotas
Laptop Premium	Q159	Q159	☐ 35 cuotas	Desktop	Q115	Q115	☐ 35 cuotas
Laptop Básica	Q165	Q165	☐ 23 cuotas	LAPTOP MACBOOK SILVER 13" CORE I5	Q610	Q610	☐ 23 cuotas
Laptop Básica	Q115	Q115	☐ 35 cuotas	LAPTOP MACBOOK SILVER 13" CORE I5	Q425	Q425	☐ 35 cuotas
Notebook Desechable	Q115	Q115	☐ 23 cuotas	Laptop Gama Media HP 15-bw004la + bocina	Q175	Q175	☐ 23 cuotas
Notebook Desechable	Q80	Q80	☐ 35 cuotas	Laptop Gama Media HP 15-bw004la + bocina	Q119	Q119	☐ 35 cuotas
Laptop Gama Alta	Q420	Q420	☐ 23 cuotas	LAPTOP DELL ALIENWARE 17	Q699	Q699	☐ 23 cuotas
Laptop Gama Alta	Q285	Q285	☐ 35 cuotas	LAPTOP DELL ALIENWARE 17	Q499	Q499	☐ 35 cuotas

Barra de Sonido

	Primer Pago	Mensual	
BOCINA AUDIO SOUND BAR JBLSB.350	Q125	Q125	☐ 23 cuotas
BOCINA AUDIO SOUND BAR JBLSB.350	Q85	Q85	☐ 35 cuotas

Camara Vigilancia (aplica unicamente internet velocidad de 5 Mbps a 30 Mbps)

	Primer Pago	Mensual	
Camara TP Link NC450 (1 camara por cliente)	Q35	Q35	☐ 23 cuotas
Camara TP Link NC450 (1 camara por cliente)	Q25	Q25	☐ 35 cuotas

Televisores

	Primer Pago	Mensual			Primer Pago	Mensual	
SAMSUNG SMART 43"	Q150	Q150	☐ 23 cuotas	SONY 4K - 55"	Q345	Q345	☐ 23 cuotas
SAMSUNG SMART 43"	Q105	Q105	☐ 35 cuotas	SONY 4K - 55"	Q245	Q245	☐ 35 cuotas
SONY 4K - 65"	Q475	Q475	☐ 23 cuotas	SAMSUNG CURVA 55"	Q345	Q345	☐ 23 cuotas
SONY 4K - 65"	Q345	Q345	☐ 35 cuotas	SAMSUNG CURVA 55"	Q245	Q245	☐ 35 cuotas

Consolas de Videojuegos

PLAYSTATION 4 PRO 1 TB + FIFA 18	Q245	Q245	☐ 23 cuotas	NINTENDO SWITCH + MARIO 8 + MALETIN	Q220	Q220	☐ 23 cuotas
PLAYSTATION 4 PRO 1 TB + FIFA 18	Q175	Q175	☐ 35 cuotas	NINTENDO SWITCH + MARIO 8 + MALETIN	Q150	Q150	☐ 35 cuotas

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

Office Home Premium 365 Individual con Internet Residencial

Contrato de 12meses	Primer Pago	Mensual	
Office 365 Hogar duración licencia 1 año	Q125	Q125	☐11 cuotas

Combo Office Home Premium 365 + Laptop Premium con Internet Residencial

Contrato de 24meses	Primer Pago	Mensual		Contrato de 36meses	Primer Pago	Mensual	
Laptop Premium + Office Home Premium 365 duración de la licencia 1 año	Q254	Q254	☐23 cuotas	Laptop Premium + Office Home Premium 365 duración de la licencia 1 año	Q176	Q176	☐35 cuotas

DESCRIPCION DEL SERVICIO: Claro Hogar es un paquete integrado de servicios proporcionados por Telgua a elección de El Cliente, que puede incluir servicios de voz, datos y video, conforme consta en este Anexo. "Claro Hogar Doble" incluye la prestación de dos servicios al mismo cliente en un mismo lugar y "Claro Hogar Triple" incluye la prestación de tres servicios al mismo cliente en un mismo lugar.

PLAZO: El plazo mínimo de contratación de Claro Hogar Doble entre las opciones de Línea Fija, con Internet Residencial y/o Claro TV HFC y Claro Hogar Triple con HFC es de 12 meses. El plazo mínimo de Claro Hogar Triple que incluye línea fija, Internet Residencial y Claro TV Satelital es de 18 meses. En caso El Cliente adquiera equipo de cómputo o consola y/o televisor a plazos, en este caso el plazo mínimo de contratación del plan será por el plazo del equipo.

CONDICIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO: Para poder aplicar las tarifas preferenciales del paquete elegido deberán ser instalados todos los servicios que los conforman, de lo contrario se cobrarán las tarifas normales vigentes que TELGUA tenga para cada servicio, aplicándose en ese caso, las tarifas, condiciones, disposiciones y políticas comerciales vigentes del servicio del que se trate.

Los clientes de Claro Hogar cuentan con una tarifa preferencial por minuto, fijada a discreción de TELGUA en llamadas con destino a Estados Unidos. Algunos destinos internacionales tienen recargos adicionales a las tarifas normales vigentes. Dichos recargos son establecidos por el país destino y son ajenos a Telgua.

El Cliente expresamente SI X NO __ acepta que sus llamadas internacionales sean enviadas en forma automática a través del código 147 de TELGUA.

Llamadas ilimitadas:

El plan de llamadas ilimitadas incluye para el cliente el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de Claro o bien de redes de otros operadores de manera ilimitada, siempre y cuando la utilización que se haga de este servicio se haga en el ámbito del uso domiciliar y/o personal del cliente, conforme a la política de uso razonable incluida en la página Web de Claro.

En caso TELGUA detecte por cualquier medio que el cliente ha dado un uso comercial al plan contratado, es decir que tenga patrones de conducta fuera del uso normal, no razonable o no permitido según la política de uso razonable TELGUA podrá excluir al cliente del mismo y cobrar las llamadas realizadas según la tarifa vigente, lo cual acepta expresamente el cliente.

Si El Cliente adquiere el plan de llamadas ilimitadas los minutos ilimitados no aplican hacia líneas fijas destinadas a accesos empresariales, tales como números de cuatro dígitos o números PBX, entre otros.

Para la prestación del servicio de Internet Residencial, El Cliente, deberá contar con equipo de cómputo adecuado, (computadora de escritorio o portátil con las siguientes especificaciones mínimas: Procesador Pentium II (233Mhz Mínimo), 64 MB de Memoria RAM, 100 MB de Espacio Disponible en Disco Duro, CD-Rom, Tarjeta de Red Ethernet, Windows o Apple, Monitor SVGA, Internet Browser), tierra física en el tomacorriente, UPS y regulador de voltaje. Para la prestación del servicio de TV HFC y TV Satelital El Cliente debe contar con Televisor con conexión para cable coaxial y/o entrada de audio y video o HDMI,tierra física en el tomacorriente, UPS y regulador de voltaje para el buen funcionamiento del equipo terminal Set Top Box (STB) ó DVR HD, que TELGUA instale. En caso de que las instalaciones eléctricas de El Cliente provoquen falla en el equipo propiedad de TELGUA, El Cliente deberá cancelar el valor del equipo al precio que TELGUA tenga vigente al público en general. El servicio de acceso a Internet se conectará a una sola computadora propiedad de El Cliente, quien correrá con todo el costo de las instalaciones adicionales internas que deseare realizar. En el servicio de Televisión Básico HFC, Telgua proporciona servicio a un televisor principal y dos televisores adicionales; en el servicio de CLARO TV Avanzado Telgua proporciona servicio digital a un televisor principal y hasta tres televisores adicionales con señal básica. En el servicio de Televisión Satelital se proporcionará el servicio en un televisor principal en el plan Básico, y un principal y un adicional en el caso de CLARO TV Avanzado. El Cliente acepta que Telgua no es responsable de la calidad de la señal, si conecta por su propia cuenta la señal de cable a televisores adicionales.

DE LA SEÑAL DE TELEVISIÓN Y PROGRAMACIÓN: El Cliente, acepta expresamente que: a) que TELGUA no se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal del servicio contratado que no obedezca a grave negligencia suya; b) TELGUA podrá suspender los servicios prestados sin responsabilidad de su parte en caso de mantenimiento, caso fortuito o fuerza mayor; c) que TELGUA pueda discrecionalmente aplicar, variar y/o modificar los contenidos de la programación del servicio contratado, incluyendo cambios, adición o supresión de canales y/o programas, sin previo aviso, ni posterior notificación y sin incurrir en responsabilidad alguna por dichos cambios; d) que el uso del control y funciones de la guía interactiva son de su exclusiva responsabilidad; y e) que la calidad de la señal dependerá de que no se exceda el número de televisores autorizados.

MIGRACIÓN LÍNEA DE TELGUA, RESIDENCIAL Y/O COMERCIAL: El Cliente al suscribir este anexo, acepta y autoriza integrar servicios preexistentes que le son prestados por TELGUA, al paquete de C Claro Hogar Doble y Claro Hogar Triple que por este acto contrate, por lo que, a partir de la fecha tales servicios se regirán bajo las condiciones y estipulaciones aquí detalladas y como una unidad de servicios, le aplicará el plazo mínimo inicial del paquete.

TRASLADO: Si El Cliente solicita a TELGUA el traslado de sus paquetes "Claro Hogar" a un lugar distinto del inicialmente convenido y por cualquier circunstancia no fuese posible el traslado de todos los servicios que conforman el paquete Casa Claro, le serán prestados por TELGUA aquellos servicios factibles de instalación, aceptando El Cliente las tarifas, disposiciones reglamentarias y comerciales que se tengan en vigencia para los servicios que a partir del traslado deban prestarse a El Cliente en forma independiente.

PROHIBICIONES: EL CLIENTE, acepta que está prohibido: i) conectar televisores o equipos adicionales al instalado; ii) alterar o remover porción de la instalación ni contratar o permitir que otra persona no autorizada por TELGUA, ejecute las labores de instalación. iii) conectar dispositivos para cable no autorizados; iv) no tomar todas las precauciones necesarias para que los actos descritos en las literales anteriores no sucedan dentro de su propiedad, ya que de ser así y no dar aviso a TELGUA, se tendrá como una acción directa propia de El Cliente . v) Instalar el servicio en una planta telefónica o PBX, o en una línea que posea sistema de alarma; vi) Realizar cambios en las configuraciones del equipo de nuteo provisto por Telgua para el funcionamiento del servicio. vii) El uso de aplicaciones para administración remota de servidores Windows NT; xii)Hacer o permitir que se realicen cualquier acto u omisión que contravenga las disposiciones que los operadores nacionales o internacionales de la WEB MUNDIAL señalen como prohibidas tales como el cursar cualquier tipo de información dañina y/o la utilización de paquetes de software y herramientas generadoras de paquetes mal formados, tráfico fraudulento o hacking, envío masivo e indiscriminado de correos publicitarios no deseados (SPAM); ix) Permitir que de cualquiera de los servicios contratados y de la línea de instalación de los servicios, se reciban o cursen llamadas telefónicas de larga distancia provenientes de otras redes, por medios y procedimientos distintos a los establecidos por TELGUA. Acepto que, la contravención a cualquiera de tales disposiciones dará derecho a la suministradora del servicio a la suspensión por el tiempo que estime pertinente o a la terminación definitiva e inmediata de uno o todos los servicios que se me presten, sin necesidad de autorización administrativa y/o judicial, no obstante que cualquiera de ellos se encuentre al día en el pago de sus tarifas y demás cargos, haciéndome responsable del pago de cualquier daño o perjuicio que por mis actos u omisiones ocasione a la prestataria del servicio y/o a terceros y obligándome al pago de la suma que como sanción pecuniaria se fija en la cláusula de terminación anticipada de este contrato y las cuotas mensuales debidas. Asimismo, manifiesto que estoy plenamente enterado que si permitiere el tráfico fraudulento indicado, incurriré en el delito de Estafa o cualquier otro delito que en su oportunidad tipifique el Código Penal sujetándome a la sanciones penales establecidas, pudiéndome imponer adicionalmente una multa de hasta $100,800.00 según la Ley General de Telecomunicaciones.

GARANTÍA DEL EQUIPO: TELGUA ha indicado a El Cliente que el equipo que ha entregado se encuentra cubierto por la garantía que presta el Fabricante. El plazo de garantía del hardware de computación es por un año contado a partir de la fecha de suscripción del presente anexo. Los reclamos por garantía deberá realizarlos El Cliente directamente ante el fabricante, _____ a través del número telefónico _____

El plazo de garantía del hardware del televisor es por dos años contado a partir de que El Cliente lo retire de una de las tiendas de la Cadena _____, y es ofrecida por ésta, por lo que El Cliente acepta que cualquier reclamo por garantía deberá realizarlos directamente ante la Cadena relacionada.

Producto D-Link: El cliente que contrate internet residencial con amplificador de señal inalámbrico, "D-Link" tendrá un año de garantía directamente ante el proveedor del producto debiendo comunicarse en forma gratuita al Call Center y Soporte Técnico en Línea en los horarios que se dan a conocer sitio web www.dlinkla.com, el en caso de Guatemala el numero del Call Center es: 1800 8350255 en Horario de atención es de Lunes a Viernes de 6:00AM a 7:00PM.

El plazo de garantía del hardware de Tablet es por cinco meses contado a partir de la fecha de suscripción del presente Anexo. El Software Office 2013 Home and Student en Español no tienen garantía, únicamente tiene 90 días de soporte a través del call center 1800-3000089 por parte de Microsoft. PS4 y Xbox 360 tiene garantía de 1 año de fábrica si presentara fallas de software.

CLÁUSULA INDEMNIZATORIA: En caso de que El Cliente, decida dar por terminado anticipadamente el plazo del servicio contratado mediante la suscripción de este anexo, pagará a TELGUA en concepto de daños y perjuicios, el cincuenta por ciento (50%) de la tarifa mensual convenida multiplicada por los meses que falten para la expiración del plazo contratado más el 100% de las cuotas faltantes en caso de equipo adquirido a plazos, obligándose a devolver el equipo con el que se le prestó el servicio, en buenas condiciones de funcionamiento y en caso éste se hubiese extraviado o tuviera daños, deberá pagar el valor del mismo al precio que TELGUA tenga vigente al público en general en la fecha de terminación. El Cliente autoriza expresamente a TELGUA a recoger el equipo a través del personal o empresa que estime conveniente o bien mediante entrega voluntaria en agencias "Claro. Si el cliente durante la vigencia de su contrato solicita la disminución a un plan de Internet menor en Claro Hogar Doble y Claro Hogar Triple deberá pagar el monto de penalización establecido para realizar esta gestión.

El CLIENTE autoriza a CLARO para que la factura o documentos de cobro que sean emitidos por la prestación de los servicios contratados, le sea enviada únicamente por medio electrónico a la dirección de correo electrónico siguiente: _____. El cliente declara que comprende que la factura remitida por medios electrónicos, sustituye a la factura impresa y que por tanto ya no la recibirá en forma impresa en la dirección de su domicilio. El CLIENTE declara que la dirección de correo electrónico proporcionada a CLARO en este documento, es válida, y se compromete a notificar, con al menos un mes de anticipación a CLARO cualquier cambio de dirección electrónica que efectúe, ya que de lo contrario, acepta que se tenga como válido el envío de la factura o de los documentos de cobro a la dirección de correo electrónico proporcionada en este documento. CLARO entregará la factura o los documentos de cobro de manera impresa al CLIENTE, a solicitud de éste, en los Centros de Atención de Claro autorizados.

ACEPTACION: Yo, El Cliente, acepto expresamente: a) Ser de los datos de identificación consignados en este anexo; b) Todas y cada una de las obligaciones que contraigo mediante este documento; y c) Que TELGUA pueda corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por mi persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegara a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente. Al mismo tiempo autorizo expresamente a TELGUA para que mis datos personales sean compartidos con empresas que distribuyen o comercializan con datos personales a efecto de verificar la información proporcionada por mi persona.

Habiendo leído el presente anexo y bien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo.

Nombre del cliente o representante legal: FRANCISCO ALVARADO GONZALEZ

DPI/Pasaporte: 2636 76609 1505

Lugar y fecha: GUATEMALA, 07/06/2018

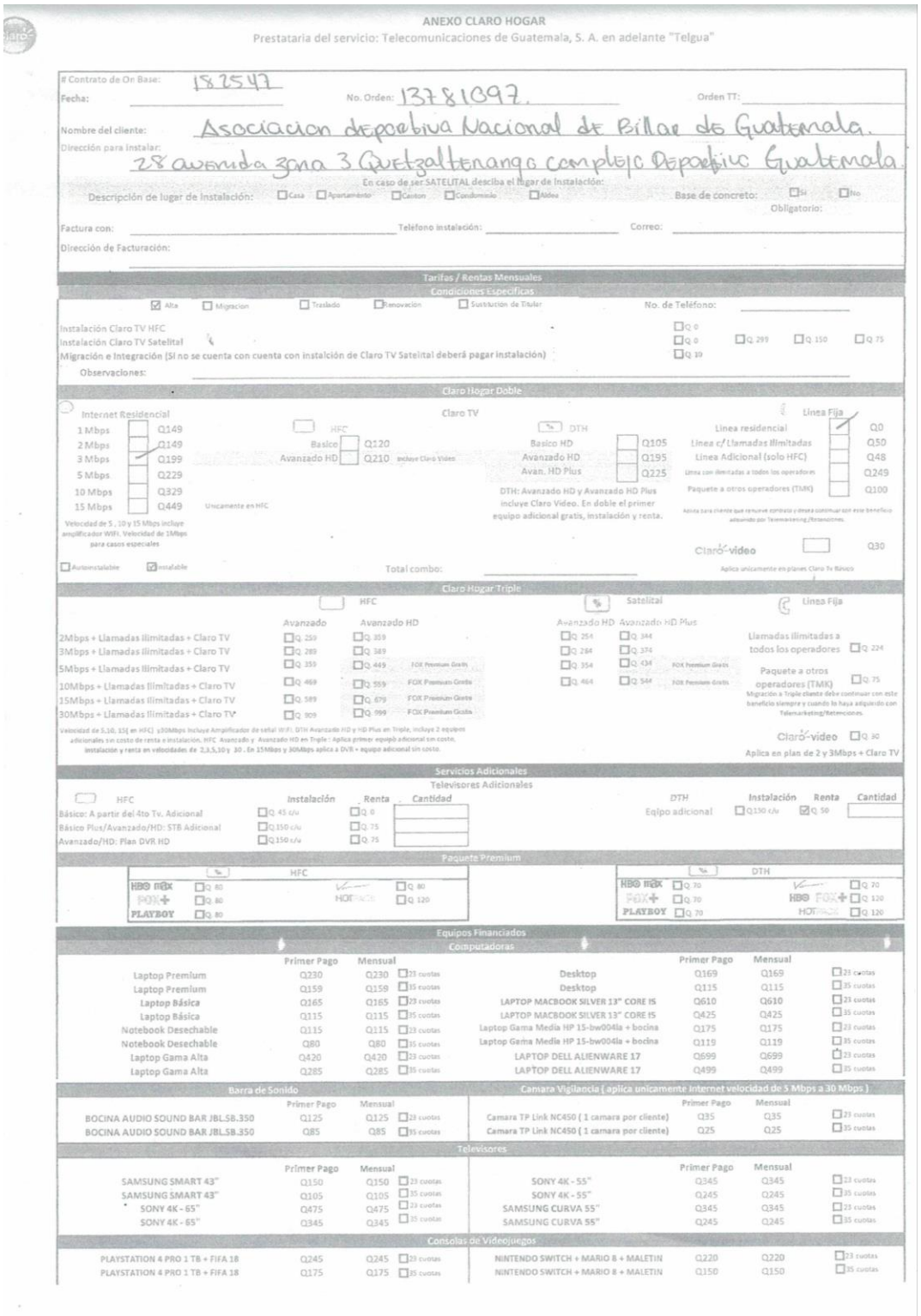
Firma: _____

NOTA:
1) Los servicios contratados por medio del presente anexo son regidos por las condiciones generales y por servicio del contrato único de prestación de servicios de telecomunicaciones.
2) Este formato dejará de surtir sus efectos legales si presenta alteración o modificación por parte del cliente

022015

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios



ANEXO CLARO HOGAR

Prestataria del servicio: Telecomunicaciones de Guatemala, S. A. en adelante "Telgua"

Contrato de Or Base: 182547
Fecha:
No. Orden: 13781097
Orden TT:
Nombre del cliente: Asociacion deportiva Nacional de Billar de Guatemala.
Dirección para Instalar: 28 avenida 3ra 3 Quetzaltenango complejo Deportivo Guatemala
En caso de ser SATELITAL describa el lugar de Instalación:
Descripción de lugar de Instalación: Casa Apartamento Canton Condominio Aldea
Base de concreto: Si No
Obligatorio:
Factura con:
Telefono instalación:
Correo:
Dirección de Facturación:

Tarifas / Rentas Mensuales

Condiciones Especificas

Alta Migracion Traslado Renovacion Sustitución de Titular
No. de Teléfono:

Instalación Claro TV HFC	Q 0				
Instalación Claro TV Satelital	Q 0	Q. 299	Q. 150	Q. 75	
Migración e Integración (Si no se cuenta con cuenta con instalción de Claro TV Satelital deberá pagar instalación)	Q 39				

Observaciones:

Claro Hogar Doble

Internet Residencial

1 Mbps	Q149
2 Mbps	Q149
3 Mbps	Q199
5 Mbps	Q229
10 Mbps	Q329
15 Mbps	Q449

Velocidad de 5 , 10 y 15 Mbps incluye amplificador WIFI. Velocidad de 1Mbps para casos especiales

Autoinstalable Instalable

Claro TV

HFC — Unicamente en HFC

Basico	Q120
Avanzado HD	Q210

Incluye Claro Video

DTH

Basico HD	Q105
Avanzado HD	Q195
Avan. HD Plus	Q225

DTH: Avanzado HD y Avanzado HD Plus incluye Claro Video. En doble el primer equipo adicional gratis, instalación y renta.

Linea Fija

Linea residencial	Q0
Linea c/ Llamadas Ilimitadas	Q50
Linea Adicional (solo HFC)	Q48
Linea con llamadas a todos los operadores	Q249
Paquete a otros operadores (TMK)	Q100

Aplica para cliente que renueve contrato y desea continuar con este beneficio adquirido por Telemarketing/Retenciones.

Claro video Q30

Aplica unicamente en planes Claro Tv Básico

Total combo:

Claro Hogar Triple

	HFC Avanzado	HFC Avanzado HD	Satelital Avanzado HD	Satelital Avanzado HD Plus
2Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	Q. 259	Q. 359	Q. 254	Q. 344
3Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	Q. 289	Q. 389	Q. 284	Q. 374
5Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	Q. 359	Q. 449 FOX Premium Gratis	Q. 354	Q. 434 FOX Premium Gratis
10Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	Q. 469	Q. 559 FOX Premium Gratis	Q. 464	Q. 544 FOX Premium Gratis
15Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	Q. 589	Q. 679 FOX Premium Gratis		
30Mbps + Llamadas Ilimitadas + Claro TV	Q. 909	Q. 999 FOX Premium Gratis		

Velocidad de 5,10, 15(en HFC) y30Mbps Incluye Amplificador de señal WiFi. DTH Avanzado HD y HD Plus en Triple, incluye 2 equipos adicionales sin costo de renta e instalación. HFC Avanzado y Avanzado HD en Triple : Aplica primer equipo adicional sin costo, instalación y renta en velocidades de 2,3,5,10 y 30 . En 15Mbps y 30Mbps aplica a DVR + equipo adicional sin costo.

Linea Fija

Llamadas ilimitadas a todos los operadores	Q. 224
Paquete a otros operadores (TMK)	Q. 75

Migración a Triple cliente debe continuar con este beneficio siempre y cuando lo haya adquirido con Telemarketing/Retenciones.

Claro video Q. 30

Aplica en plan de 2 y 3Mbps + Claro TV

Servicios Adicionales

Televisores Adicionales

HFC	Instalación	Renta	Cantidad
Básico: A partir del 4to Tv. Adicional	Q. 45 c/u	Q. 0	
Básico Plus/Avanzado/HD: STB Adicional	Q.150 c/u	Q. 75	
Avanzado/HD: Plan DVR HD	Q.150 c/u	Q. 75	

DTH	Instalación	Renta	Cantidad
Eqipo adicional	Q.150 c/u	Q. 50	

Paquete Premium

HFC		DTH	
HBO max	Q. 80	HBO max	Q. 70
FOX+	Q. 80	FOX+	Q. 70
PLAYBOY	Q. 80	HBO FOX+	Q. 120
HOT	Q. 120	PLAYBOY	Q. 70
		HOT	Q. 120

Equipos Financiados

Computadoras

	Primer Pago	Mensual			Primer Pago	Mensual	
Laptop Premium	Q230	Q230	23 cuotas	Desktop	Q169	Q169	23 cuotas
Laptop Premium	Q159	Q159	35 cuotas	Desktop	Q115	Q115	35 cuotas
Laptop Básica	Q165	Q165	23 cuotas	LAPTOP MACBOOK SILVER 13" CORE I5	Q610	Q610	23 cuotas
Laptop Básica	Q115	Q115	35 cuotas	LAPTOP MACBOOK SILVER 13" CORE I5	Q425	Q425	35 cuotas
Notebook Desechable	Q115	Q115	23 cuotas	Laptop Gama Media HP 15-bw004la + bocina	Q175	Q175	23 cuotas
Notebook Desechable	Q80	Q80	35 cuotas	Laptop Gama Media HP 15-bw004la + bocina	Q119	Q119	35 cuotas
Laptop Gama Alta	Q420	Q420	23 cuotas	LAPTOP DELL ALIENWARE 17	Q699	Q699	23 cuotas
Laptop Gama Alta	Q285	Q285	35 cuotas	LAPTOP DELL ALIENWARE 17	Q499	Q499	35 cuotas

Barra de Sonido

	Primer Pago	Mensual	
BOCINA AUDIO SOUND BAR JBLSB350	Q125	Q125	23 cuotas
BOCINA AUDIO SOUND BAR JBLSB350	Q85	Q85	35 cuotas

Camara Vigilancia (aplica unicamente internet velocidad de 5 Mbps a 30 Mbps)

	Primer Pago	Mensual	
Camara TP Link NC450 (1 camara por cliente)	Q35	Q35	23 cuotas
Camara TP Link NC450 (1 camara por cliente)	Q25	Q25	35 cuotas

Televisores

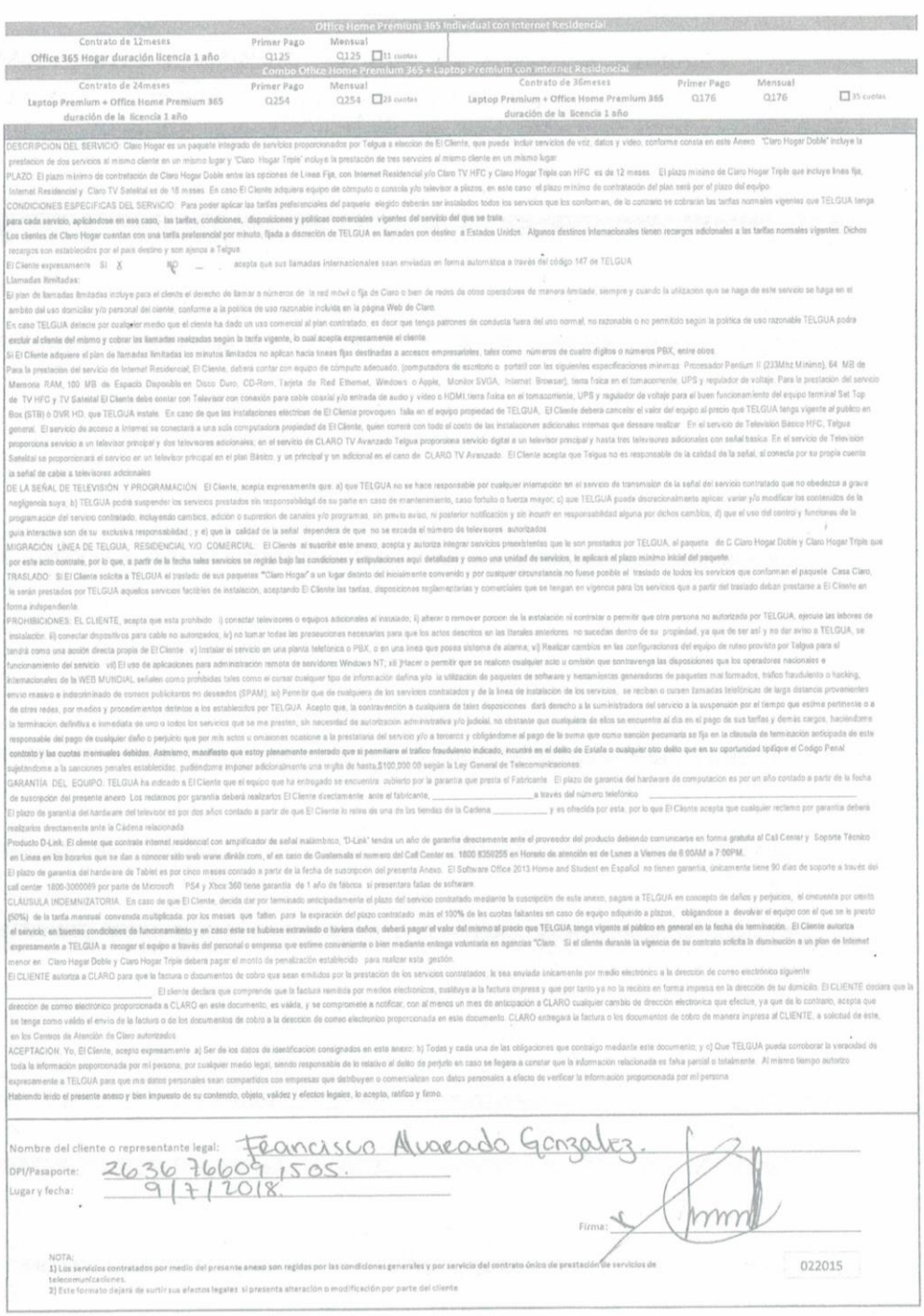
	Primer Pago	Mensual			Primer Pago	Mensual	
SAMSUNG SMART 43"	Q150	Q150	23 cuotas	SONY 4K - 55"	Q345	Q345	23 cuotas
SAMSUNG SMART 43"	Q105	Q105	35 cuotas	SONY 4K - 55"	Q245	Q245	35 cuotas
SONY 4K - 65"	Q475	Q475	23 cuotas	SAMSUNG CURVA 55"	Q345	Q345	23 cuotas
SONY 4K - 65"	Q345	Q345	35 cuotas	SAMSUNG CURVA 55"	Q245	Q245	35 cuotas

Consolas de Videojuegos

PLAYSTATION 4 PRO 1 TB + FIFA 18	Q245	Q245	23 cuotas	NINTENDO SWITCH + MARIO 8 + MALETIN	Q220	Q220	23 cuotas
PLAYSTATION 4 PRO 1 TB + FIFA 18	Q175	Q175	35 cuotas	NINTENDO SWITCH + MARIO 8 + MALETIN	Q150	Q150	35 cuotas

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios



Office Home Premium 365 Individual con Internet Residencial

Contrato de 12meses	Primer Pago	Mensual	
Office 365 Hogar duración licencia 1 año	Q125	Q125	☐ 11 cuotas

Combo Office Home Premium 365 + Laptop Premium con internet Residencial

Contrato de 24meses	Primer Pago	Mensual		Contrato de 36meses	Primer Pago	Mensual	
Laptop Premium + Office Home Premium 365 duración de la licencia 1 año	Q254	Q254	☐ 23 cuotas	Laptop Premium + Office Home Premium 365 duración de la licencia 1 año	Q176	Q176	☐ 35 cuotas

DESCRIPCION DEL SERVICIO: Claro Hogar es un paquete integrado de servicios proporcionados por Telgua a eleccion de El Cliente, que puede incluir servicios de voz, datos y video, conforme consta en este Anexo. "Claro Hogar Doble" incluye la prestacion de dos servicios al mismo cliente en un mismo lugar y "Claro Hogar Triple" incluye la prestación de tres servicios al mismo cliente en un mismo lugar.

PLAZO: El plazo mínimo de contratación de Claro Hogar Doble entre las opciones de Linea Fija, con Internet Residencial y/o Claro TV HFC y Claro Hogar Triple con HFC es de 12 meses. El plazo mínimo de Claro Hogar Triple que incluye linea fija, Internet Residencial y Claro TV Satelital es de 18 meses. En caso El Cliente adquiera equipo de cómputo o consola y/o televisor a plazos, en este caso el plazo mínimo de contratación del plan será por el plazo del equipo.

CONDICIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO: Para poder aplicar las tarifas preferenciales del paquete elegido deberán ser instalados todos los servicios que los conforman, de lo contrario se cobrarán las tarifas normales vigentes que TELGUA tenga para cada servicio, aplicándose en ese caso, las tarifas, condiciones, disposiciones y políticas comerciales vigentes del servicio del que se trate.

Los clientes de Claro Hogar cuentan con una tarifa preferencial por minuto, fijada a discreción de TELGUA en llamadas con destino a Estados Unidos. Algunos destinos internacionales tienen recargos adicionales a las tarifas normales vigentes. Dichos recargos son establecidos por el pais destino y son ajenos a Telgua.

El Cliente expresamente SI X NO ___ acepta que sus llamadas internacionales sean enviadas en forma automática a través del código 147 de TELGUA.

Llamadas ilimitadas:

El plan de llamadas ilimitadas incluye para el cliente el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de Claro o bien de redes de otros operadores de manera ilimitada, siempre y cuando la utilizacion que se haga de este servicio se haga en el ambito del uso domiciliar y/o personal del cliente, conforme a la política de uso razonable incluida en la página Web de Claro.

En caso TELGUA detecte por cualquier medio que el cliente ha dado un uso comercial al plan contratado, es decir que tenga patrones de conducta fuera del uso normal, no razonable o no permitido según la política de uso razonable TELGUA podra excluir al cliente del mismo y cobrar las llamadas realizadas según la tarifa vigente, lo cual acepta expresamente el cliente.

Si El Cliente adquiere el plan de llamadas ilimitadas los minutos ilimitados no aplican hacia lineas fijas destinadas a accesos empresariales, tales como números de cuatro dígitos o números PBX, entre otros.

Para la prestacion del servicio de Internet Residencial, El Cliente, deberá contar con equipo de cómputo adecuado, (computadora de escritorio o portatil con las siguientes especificaciones mínimas: Procesador Pentium II (233Mhz Mínimo), 64 MB de Memoria RAM, 100 MB de Espacio Disponible en Disco Duro, CD-Rom, Tarjeta de Red Ethernet, Windows o Apple, Monitor SVGA, Internet Browser); tierra física en el tomacorriente, UPS y regulador de voltaje. Para la prestación del servicio de TV HFC y TV Satelital El Cliente debe contar con Televisor con conexión para cable coaxial y/o entrada de audio y video o HDMI, tierra física en el tomacorriente, UPS y regulador de voltaje para el buen funcionamiento del equipo terminal Set Top Box (STB) o DVR HD, que TELGUA instale. En caso de que las instalaciones eléctricas de El Cliente provoquen falla en el equipo propiedad de TELGUA, El Cliente deberá cancelar el valor del equipo al precio que TELGUA tenga vigente al público en general. El servicio de acceso a Internet se conectará a una sola computadora propiedad de El Cliente, quien correrá con todo el costo de las instalaciones adicionales internas que desease realizar. En el servicio de Television Basico HFC, Telgua proporciona servicio a un televisor principal y dos televisores adicionales; en el servicio de CLARO TV Avanzado Telgua proporciona servicio digital a un televisor principal y hasta tres televisores adicionales con señal basica. En el servicio de Television Satelital se proporcionará el servicio en un televisor principal en el plan Básico y un principal y un adicional en el caso de CLARO TV Avanzado. El Cliente acepta que Telgua no es responsable de la calidad de la señal, al conecta por su propia cuenta la señal de cable a televisores adicionales.

DE LA SEÑAL DE TELEVISIÓN Y PROGRAMACIÓN: El Cliente, acepta expresamente que: a) que TELGUA no se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal del servicio contratado que no obedezca a grave negligencia suya; b) TELGUA podrá suspender los servicios prestados sin responsabilidad de su parte en caso de mantenimiento, caso fortuito o fuerza mayor; c) que TELGUA puede discrecionalmente aplicar, variar y/o modificar los contenidos de la programación del servicio contratado, incluyendo cambios, adición o supresión de canales y/o programas, sin previo aviso, ni posterior notificación y sin incurrir en responsabilidad alguna por dichos cambios; d) que el uso del control y funciones de la guía interactiva son de su exclusiva responsabilidad.; y e) que la calidad de la señal dependera de que no se exceda el número de televisores autorizados.

MIGRACIÓN LINEA DE TELGUA, RESIDENCIAL Y/O COMERCIAL: El Cliente al suscribir este anexo, acepta y autoriza integrar servicios preexistentes que le son prestados por TELGUA, al paquete de C Claro Hogar Doble y Claro Hogar Triple que por este acto contrate, por lo que, a partir de la fecha tales servicios se regirán bajo las condiciones y estipulaciones aquí detalladas y como una unidad de servicios, le aplicara el plazo mínimo inicial del paquete.

TRASLADO: Si El Cliente solicita a TELGUA el traslado de sus paquetes "Claro Hogar" a un lugar distinto del inicialmente convenido y por cualquier circunstancia no fuese posible el traslado de todos los servicios que conforman el paquete Casa Claro, le serán prestados por TELGUA aquellos servicios factibles de instalación, aceptando El Cliente las tarifas, disposiciones reglamentarias y comerciales que se tengan en vigencia para los servicios que a partir del traslado deban prestarse a El Cliente en forma independiente.

PROHIBICIONES: EL CLIENTE, acepta que esta prohibido: i) conectar televisores o equipos adicionales al inicialado; ii) alterar o remover porcion de la estalación ni contratar o permitir que otra persona no autorizada por TELGUA, ejecute las labores de instalación. iii) conectar dispositivos para cable no autorizados, iv) no tomar todas las preseuciones necesarias para que los actos descritos en las literales anteriores no sucedan dentro de su propiedad, ya que de ser así y no dar aviso a TELGUA, se tendrá como una acción directa propia de El Cliente. v) instalar el servicio en una planta telefónica o PBX, o en una linea que posea sistema de alarma; vi) Realizar cambios en las configuraciones del equipo de ruteo provisto por Telgua para el funcionamiento del servicio. vii) El uso de aplicaciones para administracion remota de servidores Windows NT; xii)Hacer o permitir que se realicen cualquier acto u omisión que contravenga las disposiciones que los operadores nacionales o internacionales de la WEB MUNDIAL señalen como prohibidas tales como el cursar cualquier tipo de información dañina y/o la utilización de paquetes de software y herramientas generadores de paquetes mal formados, tráfico fraudulento o hacking, envio masivo e indiscriminado de correos publicitarios no deseados (SPAM); ix) Permitir que de cualquiera de los servicios contratados y de la linea de instalacion de los servicios, se reciban o cursen llamadas telefónicas de larga distancia provenientes de otras redes, por medios y procedimientos distintos a los establecidos por TELGUA. Acepto que, la contravención a cualquiera de tales disposiciones dará derecho a la suministradora del servicio a la suspension por el tiempo que estime pertinente o a la terminacion definitiva e inmediata de uno o todos los servicios que se me presten, sin necesidad de autorizacion administrativa y/o judicial, no obstante que cualquiera de ellos se encuentre al dia en el pago de sus tarifas y demás cargos, haciéndome responsable del pago de cualquier daño o perjuicio que por mis actos u omisiones ocasione a la prestatoria del servicio y/o a terceros y obligándome al pago de la suma que como sanción pecuniaria se fija en la cláusula de terminación anticipada de este contrato y las cuotas mensuales debidas. Asimismo, manifiesto que estoy plenamente enterado que si permitiere el tráfico fraudulento indicado, incurriré en el delito de Estafa o cualquier otro delito que en su oportunidad tipifique el Codigo Penal sujetándome a la sanciones penales establecidas, pudiendome imponer adicionalmente una multa de hasta $100,000.00 según la Ley General de Telecomunicaciones.

GARANTÍA DEL EQUIPO: TELGUA ha indicado a El Cliente que el equipo que ha entregado se encuentra cubierto por la garantía que presta el Fabricante. El plazo de garantía del hardware de computación es por un año contado a partir de la fecha de suscripción del presente anexo. Los reclamos por garantía deberá realizarlos El Cliente directamente ante el fabricante, _____ a través del número telefónico _____

El plazo de garantía del hardware del televisor es por dos años contado a partir de que El Cliente lo retire de una de las tiendas de la Cadena _____, y es ofrecida por esta, por lo que El Cliente acepta que cualquier reclamo por garantía deberá realizarlos directamente ante la Cadena relacionada.

Producto D-Link. El cliente que contrate internet residencial con amplificador de señal inalámbrico, "D-Link" tendra un año de garantía directamente ante el proveedor del producto debiendo comunicarse en forma gratuita al Call Center y Soporte Técnico en Linea en los horarios que se dan a conocer sitio web www.dlinkla.com, al en caso de Guatemala el numero del Call Center es 1800 8350255 en Horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00AM a 7:00PM.

El plazo de garantía del hardware de Tablet es por cinco meses contado a partir de la fecha de suscripcion del presente Anexo. El Software Office 2013 Home and Student en Español no tienen garantía, unicamente tiene 90 días de soporte a través del call center 1800-3000599 por parte de Microsoft. PS4 y Xbox 360 tiene garantía de 1 año de fabrica si presentara fallas de software.

CLAUSULA INDEMNIZATORIA: En caso de que El Cliente, decida dar por terminado anticipadamente el plazo del servicio contratado mediante la suscripción de este anexo, pagare a TELGUA en concepto de daños y perjuicios, el cincuenta por ciento (50%) de la tarifa mensual convenida multiplicada por los meses que falten para la expiración del plazo contratado más el 100% de las cuotas faltantes en caso de equipo adquirido a plazos, obligándose a devolver el equipo con el que se le presto el servicio, en buenos condiciones de funcionamiento y en caso este se hubiese extraviado o tuviera daños, deberá pagar el valor del mismo al precio que TELGUA tenga vigente al público en general en la fecha de terminación. El Cliente autoriza expresamente a TELGUA a recoger el equipo a través del personal o empresa que estime conveniente o bien mediante entrega voluntaria en agencias "Claro". Si el cliente durante la vigencia de su contrato solicita la disminución a un plan de Internet menor en Claro Hogar Doble y Claro Hogar Triple debera pagar el monto de penalización establecido para realizar esta gestión.

El CLIENTE autoriza a CLARO para que la factura o documentos de cobro que sean emitidos por la prestación de los servicios contratados, le sea enviada únicamente por medio electronico a la direccion de correo electrónico siguiente _____. El cliente declara que comprende que la factura remitida por medios electronicos, sustituye a la factura impresa y que por tanto ya no la recibira en forma impresa en la dirección de su domicilio. El CLIENTE declara que la direccion de correo electrónico proporcionada a CLARO en este documento, es valida, y se compromete a notificar, con al menos un mes de anticipación a CLARO cualquier cambio de dirección electronica que efectue, ya que de lo contrario, acepta que se tenga como valido el envio de la factura o de los documentos de cobro a la direccion de correo electronico proporcionada en este documento. CLARO entregará la factura o los documentos de cobro de manera impresa al CLIENTE, a solicitud de este, en los Centros de Atención de Claro autorizados.

ACEPTACION. Yo, El Cliente, acepto expresamente a) Ser de los datos de identificacion consignados en este anexo; b) Todas y cada una de las obligaciones que contraigo mediante este documento; y c) Que TELGUA pueda corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por mi persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegare a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente. Al mismo tiempo autorizo expresamente a TELGUA para que mis datos personales sean compartidos con empresas que distribuyen o comercializan con datos personales a efecto de verificar la información proporcionada por mi persona.

Habiendo leido el presente anexo y bien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo.

Nombre del cliente o representante legal: Francisco Alvarado Gonzalez.

DPI/Pasaporte: 2636 76609 1505.

Lugar y fecha: 9/7/2018.

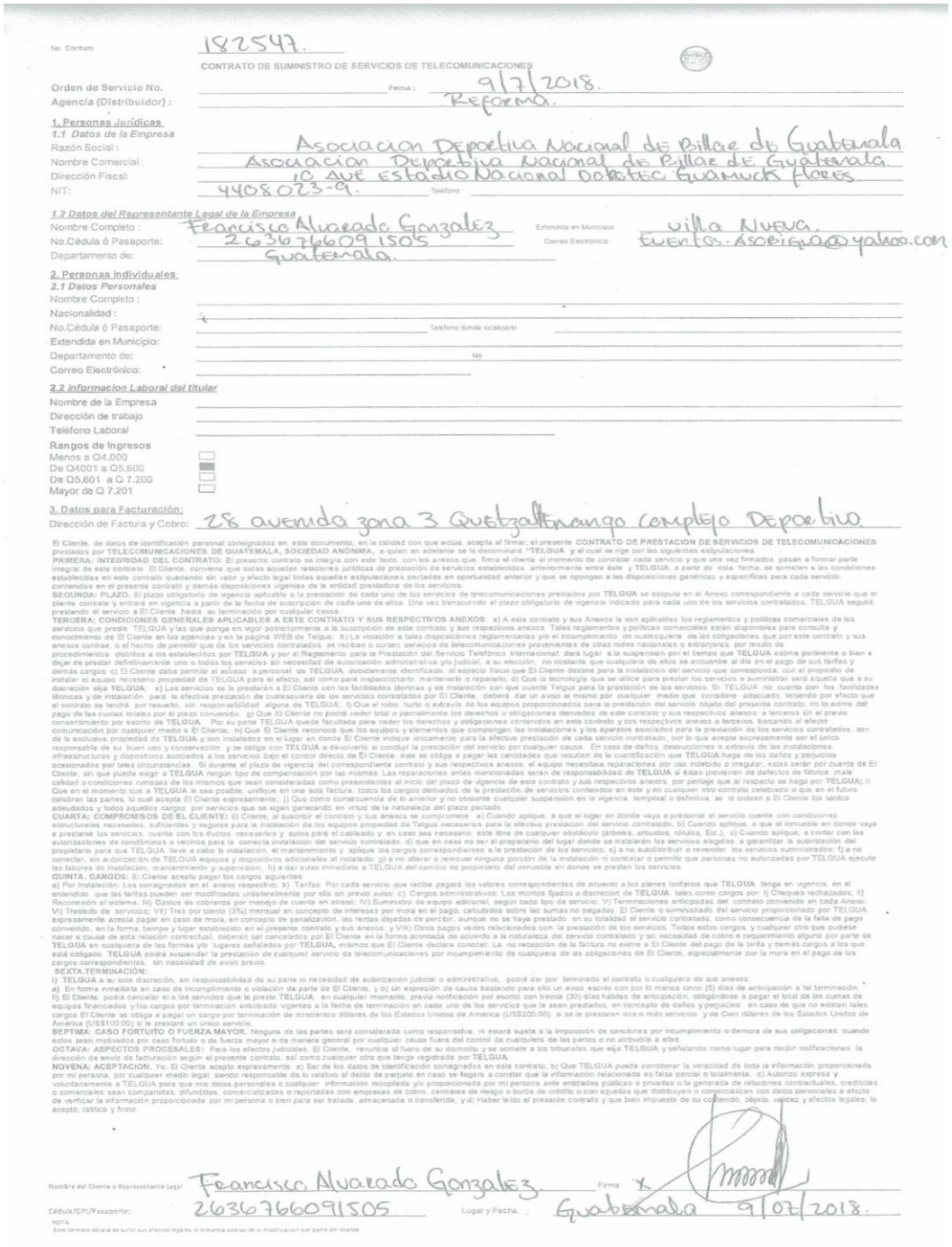
Firma: _____

NOTA:
1) Los servicios contratados por medio del presente anexo son regidos por las condiciones generales y por servicio del contrato único de prestación de servicios de telecomunicaciones.
2) Este formato dejará de surtir sus efectos legales si presenta alteración o modificación por parte del cliente.

022015

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios



No. Contrato 182547.

CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Orden de Servicio No.
Agencia (Distribuidor): Reforma.
Fecha: 9/7/2018.

1. Personas Jurídicas
1.1 Datos de la Empresa
Razón Social: Asociacion Deportiva Nacional de Billar de Guatemala
Nombre Comercial: Asociacion Deportiva Nacional de Billar de Guatemala
Dirección Fiscal: 10 AVE Estadio Nacional Doblete Guamuch Flores
NIT: 4408023-9. Teléfono

1.2 Datos del Representante Legal de la Empresa
Nombre Completo: Francisco Alvarado Gonzalez
No.Cédula ó Pasaporte: 2636766091505
Departamento de: Guatemala.
Extendida en Municipio: villa Nueva.
Correo Electronico: tuentos.asobigua@yahoo.com

2. Personas Individuales
2.1 Datos Personales
Nombre Completo:
Nacionalidad:
No.Cédula ó Pasaporte: Teléfono donde localizarlo
Extendida en Municipio:
Departamento de: Nit
Correo Electrónico:

2.2 Informacion Laboral del titular
Nombre de la Empresa
Dirección de trabajo
Teléfono Laboral

Rangos de Ingresos
Menos a Q4,000
De Q4001 a Q5,600 [x]
De Q5,601 a Q 7,200
Mayor de Q 7,201

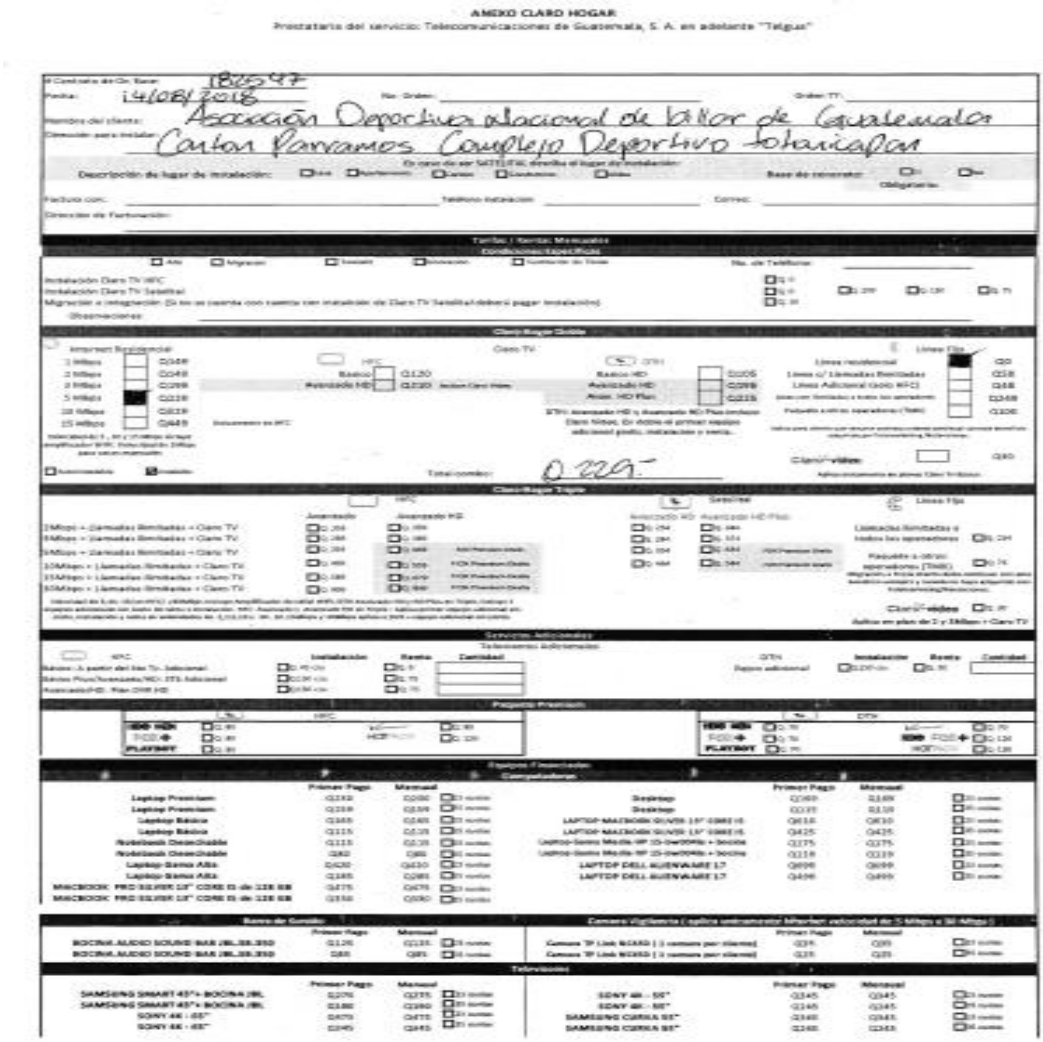
3. Datos para Facturación:
Dirección de Factura y Cobro: 28 avenida zona 3 Quetzaltenango complejo Deportivo

El Cliente, de datos de identificación personal consignados en este documento, en la calidad con que actúa, acepta al firmar, el presente CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES prestados por TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA, a quien en adelante se le denominará "TELGUA" y el cual se rige por las siguientes estipulaciones:
PRIMERA: INTEGRIDAD DEL CONTRATO: El presente contrato se integra con este texto, con los anexos que firma el cliente al momento de contratar cada servicio y que una vez firmados, pasan a formar parte integral de este contrato. El Cliente, conviene que todas aquellas relaciones jurídicas de prestación de servicios establecidas anteriormente entre éste y TELGUA, a partir de esta fecha, se someten a las condiciones establecidas en este contrato quedando sin valor y efecto legal todas aquellas estipulaciones pactadas en oportunidad anterior y que se opongan a las disposiciones genéricas y específicas para cada servicio, contenidas en el presente contrato y demás disposiciones vigentes de la entidad prestadora de los servicios.
SEGUNDA: PLAZO. El plazo obligatorio de vigencia aplicable a la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados por TELGUA se estipula en el Anexo correspondiente a cada servicio que el cliente contrate y entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción de cada uno de ellos. Una vez transcurrido el plazo obligatorio de vigencia indicado para cada uno de los servicios contratados, TELGUA seguirá prestando el servicio a El Cliente hasta su terminación por cualquier causa.
TERCERA: CONDICIONES GENERALES APLICABLES A ESTE CONTRATO Y SUS RESPECTIVOS ANEXOS: a) A este contrato y sus Anexos le son aplicables los reglamentos y políticas comerciales de los servicios que preste TELGUA y las que ponga en vigor posteriormente a la suscripción de este contrato y sus respectivos anexos. Tales reglamentos y políticas comerciales están disponibles para consulta y conocimiento de El Cliente en las agencias y en la página WEB de Telgua; b) La violación a tales disposiciones reglamentarias y/o el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones que por este contrato y sus anexos contrae, o el hecho de permitir que de los servicios contratados, se reciban o cursen servicios de telecomunicaciones provenientes de otras redes nacionales o extranjeras, por medio de procedimientos distintos a los establecidos por TELGUA y por el Reglamento para la Prestación del Servicio Telefónico Internacional, dará lugar a la suspensión por el tiempo que TELGUA estime pertinente o bien a dejar de prestar definitivamente uno o todos los servicios sin necesidad de autorización administrativa y/o judicial, a su elección, no obstante que cualquiera de ellos se encuentre al día en el pago de sus tarifas y demás cargos; c) El Cliente debe permitir el acceso a personal de TELGUA, debidamente identificado, al espacio físico que El Cliente destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalar el equipo necesario propiedad de TELGUA para el efecto, así como para inspeccionarlo, mantenerlo o repararlo; d) Que la tecnología que se utilice para prestar los servicios a suministrar será aquella que a su discreción elija TELGUA; e) Los servicios se le prestarán a El Cliente con las facilidades técnicas y de instalación con que cuente Telgua para la prestación de los servicios. Si TELGUA no cuenta con las facilidades técnicas y de instalación para la eficiente prestación de cualesquiera de los servicios contratados por El Cliente, deberá dar un aviso al mismo por cualquier medio que considere adecuado, teniendo por efecto que el contrato se tendrá por resuelto, sin responsabilidad alguna de TELGUA; f) Que el robo, hurto o extravío de los equipos proporcionados para la prestación del servicio objeto del presente contrato, no lo exime del pago de las cuotas totales por el plazo convenido; g) Que El Cliente no podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas de este contrato y sus respectivos anexos a terceros sin el previo consentimiento por escrito de TELGUA. Por su parte TELGUA queda facultada para ceder los derechos y obligaciones contenidos en este contrato y sus respectivos anexos a terceros, bastando al efecto comunicación por cualquier medio a El Cliente; h) Que El Cliente reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, son de la exclusiva propiedad de TELGUA y son instalados en el lugar en donde El Cliente indique únicamente para la efectiva prestación de cada servicio contratado, por lo que acepta expresamente ser el único responsable de su buen uso y conservación, y se obliga con TELGUA a devolverlo al concluir la prestación del servicio por cualquier causa. En caso de daños, destrucciones o extravío de las instalaciones, infraestructuras y dispositivos asociados a los servicios bajo el control directo de El Cliente, éste se obliga a pagar las cantidades que resulten de la cuantificación que TELGUA haga de los daños y perjuicios ocasionados por tales circunstancias. Si durante el plazo de vigencia del correspondiente contrato y sus respectivos anexos, el equipo necesitara reparaciones por uso indebido o irregular, estas serán por cuenta de El Cliente, sin que pueda exigir a TELGUA ningún tipo de compensación por las mismas. Las reparaciones antes mencionadas serán de responsabilidad de TELGUA si éstas provienen de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas de los mismos que sean consideradas como preexistentes al inicio del plazo de vigencia de este contrato y sus respectivos anexos, por pertaje que al respecto se haga por TELGUA; i) Que en el momento que a TELGUA le sea posible, unifique en una sola factura, todos los cargos derivados de la prestación de servicios contenidos en este y en cualquier otro contrato celebrado o que en el futuro celebren las partes, lo cual acepta El Cliente expresamente; j) Que como consecuencia de lo anterior y no obstante cualquier suspensión en la vigencia, temporal o definitiva, se le cobren a El Cliente los saldos adeudados y todos aquellos cargos por servicios que se sigan generando en virtud de la naturaleza del plazo pactado.
CUARTA: COMPROMISOS DE EL CLIENTE: El Cliente, al suscribir el contrato y sus anexos se compromete: a) Cuando aplique, a que el lugar en donde vaya a prestarse el servicio cuente con condiciones estructurales necesarias, suficientes y seguras para la instalación de los equipos propiedad de Telgua necesarios para la efectiva prestación del servicio contratado; b) Cuando aplique, a que el inmueble en donde vaya a prestarse los servicios, cuente con los ductos necesarios y aptos para el cableado y en caso sea necesario, este libre de cualquier obstáculo (árboles, arbustos, rótulos, Etc.); c) Cuando aplique, a contar con las autorizaciones de condóminos o vecinos para la correcta instalación del servicio contratado; d) que en caso no ser el propietario del lugar donde se instalarán los servicios elegidos, a garantizar la autorización del propietario para que TELGUA lleve a cabo la instalación, el mantenimiento y aplique los cargos correspondientes a la prestación de los servicios; e) a no subdistribuir o revender los servicios suministrados; f) a no conectar, sin autorización de TELGUA equipos y dispositivos adicionales al instalado; g) a no alterar o remover ninguna porción de la instalación ni contratar o permitir que personas no autorizadas por TELGUA ejecute las labores de instalación, mantenimiento y supervisión; h) a dar aviso inmediato a TELGUA del cambio de propietario del inmueble en donde se presten los servicios.
QUINTA. CARGOS: El Cliente acepta pagar los cargos siguientes:
a) Por Instalación: Los consignados en el anexo respectivo; b) Tarifas. Por cada servicio que reciba pagará los valores correspondientes de acuerdo a los planes tarifarios que TELGUA tenga en vigencia, en el entendido que las tarifas pueden ser modificadas unilateralmente por ella sin previo aviso; c) Cargos administrativos. Los montos fijados a discreción de TELGUA, tales como cargos por: i) Cheques rechazados; ii) Reconexión al sistema, iii) Gastos de cobranza por manejo de cuenta en alraso; iv) Suministro de equipo adicional, según cada tipo de servicio; v) Terminaciones anticipadas del contrato convenido en cada Anexo; vi) Traslado de servicios; vii) Tres por ciento (3%) mensual en concepto de intereses por mora en el pago, calculados sobre las sumas no pagadas. El Cliente o suministrado del servicio proporcionado por TELGUA, expresamente acepta pagar en caso de mora, en concepto de penalización, las rentas dejadas de percibir, aunque no se haya prestado en su totalidad el servicio contratado, como consecuencia de la falta de pago convenido, en la forma, tiempo y lugar establecido en el presente contrato y sus anexos; y viii) Otros pagos varios relacionados con la prestación de los servicios. Todos estos cargos, y cualquier otro que pudiese nacer a causa de esta relación contractual, deberán ser cancelados por El Cliente en la forma acordada de acuerdo a la naturaleza del servicio contratado y sin necesidad de cobro o requerimiento alguno por parte de TELGUA en cualquiera de las formas y/o lugares señalados por TELGUA, mismos que El Cliente declara conocer. La no recepción de la factura no exime a El Cliente del pago de la tarifa y demás cargos a los que está obligado. TELGUA podrá suspender la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de El Cliente, especialmente por la mora en el pago de los cargos correspondientes, sin necesidad de aviso previo.
SEXTA.TERMINACIÓN:
i) TELGUA a su sola discreción, sin responsabilidad de su parte ni necesidad de autorización judicial o administrativa, podrá dar por terminado el contrato o cualquiera de sus anexos:
a) En forma inmediata en caso de incumplimiento o violación de parte de El Cliente, y b) sin expresión de causa bastando para ello un aviso escrito con por lo menos cinco (5) días de anticipación a tal terminación.
ii) El Cliente, podrá cancelar el o los servicios que le preste TELGUA, en cualquier momento, previa notificación por escrito con treinta (30) días hábiles de anticipación, obligándose a pagar el total de las cuotas de equipos financiados y los cargos por terminación anticipada vigentes a la fecha de terminación en cada uno de los servicios que le sean prestados, en concepto de daños y perjuicios en caso de que no existan tales cargos El Cliente se obliga a pagar un cargo por terminación de doscientos dólares de los Estados Unidos de América (US$200.00), si se le prestaren dos o más servicios y de Cien dólares de los Estados Unidos de América (US$100.00) si le prestare un único servicio.
SEPTIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o de fuerza mayor o de manera general por cualquier causa fuera del control de cualquiera de las partes o no atribuible a ellas.
OCTAVA: ASPECTOS PROCESALES: Para los efectos judiciales, El Cliente, renuncia al fuero de su domicilio y se somete a los tribunales que elija TELGUA y señalando como lugar para recibir notificaciones la dirección de envío de facturación según el presente contrato, así como cualquier otra que tenga registrada por TELGUA.
NOVENA: ACEPTACION. Yo, El Cliente acepto expresamente: a) Ser de los datos de identificación consignados en este contrato; b) Que TELGUA pueda corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por mi persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegara a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente; c) Autorizo expresa y voluntariamente a TELGUA para que mis datos personales o cualquier información recopilada y/o proporcionada por mi persona ante entidades públicas o privadas o la generada de relaciones contractuales, crediticias o comerciales sean compartidas, difundidas, comercializadas o reportadas con empresas de cobro, centrales de riesgo o bureo de crédito o con aquellas que distribuyen o comercializan con datos personales a efecto de verificar la información proporcionada por mi persona o bien para ser tratada, almacenada o transferida; y d) Haber leído el presente contrato y que bien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo.

Nombre del Cliente o Representante Legal: Francisco Alvarado Gonzalez. Firma: X
Cédula/DPI/Pasaporte: 2636766091505 Lugar y Fecha: Guatemala 9/07/2018.
NOTA:
Este formato queda de serlo sus efectos legales, si presenta alteración o modificación por parte del cliente.

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios



ANEXO CLARO HOGAR

Prestataria del servicio: Telecomunicaciones de Guatemala, S. A. en adelante "Telgua"

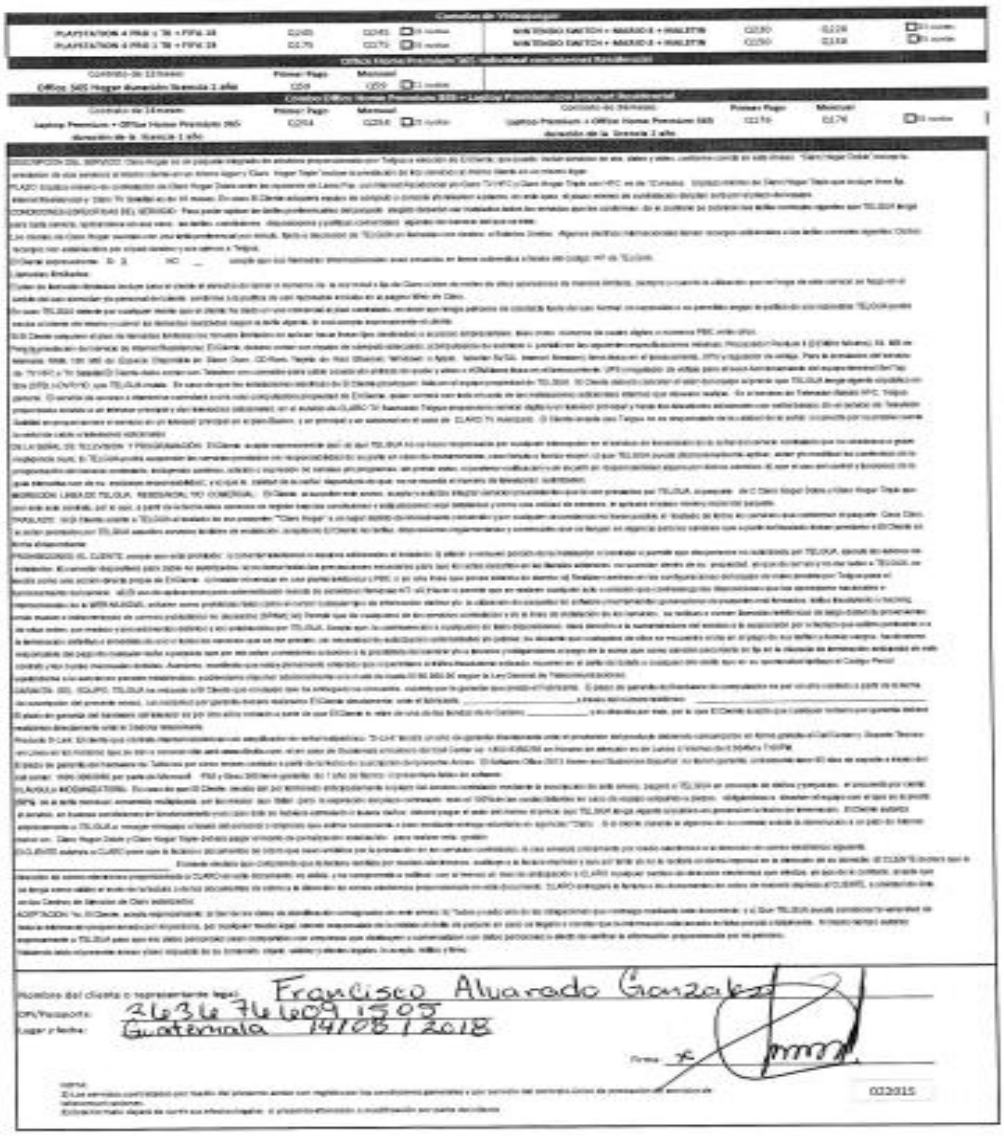
Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

Cantón Parramos, Complejo Deportivo Botanicapan

Q 229.-

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios



Nombre del cliente o representante legal: Francisco Alvarado Gonzalez
DPI/Pasaporte: 3163676161209 1503
Lugar y fecha: Guatemala 14/08/2018
Firma:

Contratos de Bienes y Servicios

Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

ACTA NÚMERO 001-2019-AD-ASOBIGUA

ACTA ADMINISTRATIVA DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÌA CELULAR-

En la Ciudad de Guatemala, 10 de mayo de dos mil diecinueve, siendo las once horas, constituidos en la sede de la Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala, ubicada en la décima avenida, zona cinco de la ciudad de Guatemala, palco central del Estadio Nacional "Doroteo Guamuch Flores", comparecen: **FRANCISCO LEONEL ALVARADO GONZALEZ,** de sesenta y seis años de edad, casado, guatemalteco, empresario, con domicilio en el Departamento de Guatemala, se identifica con el Documento Personal de Identificación –DPI- con número de Código Único de Identificación –CUI- dos mil seiscientos treinta y seis espacio setenta y seis mil seiscientos nueve espacio un mil quinientos cinco (2636 76609 1505), extendido por el Registro Nacional de las Personas, actúa en calidad de **PRESIDENTE DEL COMITÉ EJECUTIVO** y **REPRESENTANTE LEGAL** de la **ASOCIACIÓN DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA**, conforme lo disponen los Estatutos de la Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala, en lo que sigue del presente instrumento se le denominará **"LA ASOCIACIÓN"**, y acredita su personería con: **a)** Certificación del Acuerdo número ciento seis diagonal dos mil diecisiete guion CE guion CDAG, emitido por el Comité Ejecutivo de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala; y, **b)** Acta de toma de posesión de cargo número veintidós según VII Reunión Ordinaria de Comité Ejecutivo 2017; **y** el Licenciado RODRIGO ZUBIETA MARCO, de cuarenta y seis años de edad, casado, Licenciado en Administración de Empresas, de nacionalidad mexicana, de este domicilio, se identifica con el pasaporte número G treinta y un millones trescientos cincuenta y dos mil quinientos cincuenta y siete (G31352557), extendido por la Secretaría de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos, quien se identifica con el Pasaporte número E catorce millones novecientos treinta y ocho mil quinientos treinta y uno (E149938531), Extendido por el Consulado de los Estados Unidos Mexicanos en Guatemala quien comparece en calidad de MANDATARIO ESPECIAL ADMINISTRATIVO CON REPRESENTACIÓN Mandatario de la Entidad Mercantil TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA, calidad que acredita con la escritura pública número treinta y cinco (35) que contiene su nombramiento autorizado en esta ciudad el catorce de mayo del año dos mil dieciocho, por el la Notario Ana Patricia Casasola Búcaro, documento que se encuentra inscrito en el Registro de Poderes del Archivo General de Protocolos con el número uno (1) del Poder cuatrocientos treinta y nueve mil novecientos veintiuno E (439921-E) y en el Registro Mercantil General de la República con el número seiscientos setenta y dos mil ochocientos cuarenta y tres (672843), folio novecientos cuarenta y ocho (948) del libro ciento once (111) de Mandatos, a quien en adelante se denominará **"EL**

10a. Ave. Zona 5 Estadio Nacional Doroteo Guamuch Flores (palco central) Tel.: (502) 22500749 • 22500763
Email: asobigua@hotmail.com

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

CONTRATISTA". Se tiene a la vista la documentación con que se acredita las representaciones que se ejercitan, las cuales de conformidad con la ley y a nuestro juicio son suficientes para la celebración del presente acto. Los comparecientes aseguran ser de los datos de identificación personal consignados y hallarse en el libre ejercicio de sus derechos civiles, manifestando que para el presente acto convienen celebrar **ACTA DE NEGOCIACIÓN** para la contratación del servicio de telefonía celular de conformidad con las siguientes estipulaciones: **PRIMERA:** Base legal. La presente Acta se suscribe con fundamento en el artículo cuarenta y tres (43) literal "a" del Decreto número cincuenta y siete guiones noventa y dos (57-92) del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado. **SEGUNDA**: Objeto de la Negociación. De conformidad con la oferta presentada y especificaciones de compra de baja cuantía, se suscribe la presente Acta de Negociación para el **SERVICIO DE TRES LÍNEAS DE TELEFONÍA CELULAR** para el uso de la Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala. **TERCERA:** De los servicios a contratar: **"EL CONTRATISTA",** para desarrollar la prestación del servicio, deberá realizar lo siguiente: realizar la entrega de los aparatos telefónicos correspondientes para uso del servicio. **CUARTA:** Plazo. El plazo de la presente Acta de Negociación, se computa desde el día en que los servicios sean oficialmente entregados mediante carta de recepción, donde se deje establecido la recepción de los equipos en buen estado y se establezca la fecha de iniciación del servicio, mismo del cual se gozará por un periodo de seis (6) meses. **QUINTA:** Valor y forma de pago. **"LA ASOCIACIÓN"** se obliga a pagar mediante orden de compra a **"EL CONTRATISTA"** por concepto de "servicio de telefonía celular, la cantidad de seis mil quinientos ochenta y dos quetzales exactos (Q.6,582.00), cantidad que incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Dicha cantidad se hará efectiva en seis pagos mensuales, por la cantidad de mil noventa y siete quetzales (Q. 1,097.00) Los pagos se efectuarán en un plazo no mayor de ocho días hábiles, contados a partir de la presentación de la factura correspondiente, después de brindado el servicio. Dichos pagos se harán conforme a la partida presupuestaria número ciento trece (113) del presupuesto de **"LA ASOCIACIÓN"**, para el año dos mil diecinueve; **SEXTA:** Controversias. Los otorgantes convenimos expresamente que cualquier divergencia o reclamo que surja entre ambos, derivados del incumplimiento, interpretación, aplicación y efectos de esta Acta de Negociación, será resuelto directamente entre **"LA ASOCIACIÓN"** y **"EL CONTRATISTA",** con carácter conciliatorio o en todo caso, conforme a la vía judicial de lo contencioso administrativo, señalando **"LA ASOCIACIÓN"** como lugar para recibir notificaciones la décima avenida, zona cinco de la ciudad de Guatemala, palco central del Estadio Nacional "Doroteo Guamuch Flores"; y, **"EL CONTRATISTA"** señala como lugar para recibir notificaciones la séptima avenida número doce guion treinta y nueve de la zona uno, municipio de Guatemala del

10a. Ave. Zona 5 Estadio Nacional Doroteo Guamuch Flores (palco central) Tel.: (502) 22500749 • 22500763
Email: asobigua@hotmail.com

Contratos de Bienes y Servicios

Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

departamento de Guatemala, obligándose a dar aviso por escrito a **"LA ASOCIACIÓN"** de cualquier cambio de dirección que hiciere, en el entendido que por falta de aviso por escrito se tendrán como válidas y legalmente efectuadas las notificaciones que se practiquen en el lugar señalado **SÉPTIMA:** Rescisión. La presente Acta de Negociación podrá rescindirse por mutuo consentimiento, o bien unilateralmente por **"LA ASOCIACIÓN"** por las causas siguientes: cuando **"LA ASOCIACIÓN"** lo decida siempre **"EL CONTRATISTA"** no cumpla satisfactoriamente sus obligaciones, siempre y cuando la causa sea atribuible a **"EL CONTRATISTA"** y/o convenga a los intereses de la institución, y cuando exista evidente negligencia de **"EL CONTRATISTA"** o su negativa infundada de cumplir con sus obligaciones. En este caso bastará con la comunicación que por escrito haga **"LA ASOCIACIÓN"** a **"EL CONTRATISTA"**, por lo menos cinco días antes de la fecha en la cual quedará rescindida la negociación después de agotada la vía administrativa y conciliatoria **OCTAVA:** Aceptación expresa de la negociación. **FRANCISCO LEONEL ALVARADO GONZALEZ** y **RODRIGO ZUBIETA MARCO,** en la calidad con que actuamos, en los términos relacionados y condiciones estipuladas, aceptamos la negociación contenida en la presente Acta de Negociación, la cual leemos íntegramente y enterados de su contenido, objeto, validez y efectos legales, aceptamos, ratificamos y firmamos, quedando contenida en tres hojas de papel impresas a un solo lado y damos por finalizada cuarenta minutos después de su inicio en el mismo lugar y fecha.

FRANCISCO ALVARADO GONZÁLEZ
Presidente y Representante Legal
Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

RODRIGO ZUBIETA MARCO
Mandatario Especial con Representación
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A.

C.P.B.

C.O.I.

10a. Ave. Zona 5 Estadio Nacional Doroteo Guamuch Flores (palco central) Tel.: (502) 22500749 • 22500763
Email: asobigua@hotmail.com

Contratos de Bienes y Servicios

Versión: 1.0

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELGUA ("TCG CLIENTES")

Los términos y condiciones contenidos en el presente documento aplican de manera general, a la prestación de los servicios de telecomunicaciones indicados en el mismo, por parte de la **TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA+, SOCIEDAD ANONIMA** que se abrevia **TELGUA, S.A.**, en adelante denominada "TELGUA". Las condiciones particulares, en cuanto a plazo, tarifas, planes y especificaciones de equipos, etc., para la prestación de servicios específicos a cada CLIENTE, se encuentran detalladas en los ANEXOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe, los cuales forman parte integrante del contrato entre EL CLIENTE y TELGUA.

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. PLAZO. SERVICIOS MÓVILES: El plazo de vigencia obligatorio aplicable a la prestación de los servicios móviles se estipula en los ANEXOS DE SERVICIO que El CLIENTE suscribe con TELGUA y entrará en vigencia a partir de la fecha de firma del Anexo , salvo que se estipule en los mismos algo diferente. TELGUA podrá contactar a EL CLIENTE, como máximo 30 días previo a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia obligatorio, pudiendo utilizar para ello diversos canales de comunicación. Transcurrido el plazo de vigencia obligatorio y cumplidas las obligaciones derivadas del contrato, EL CLIENTE tendrá derecho a dar de baja la prestación del servicio de conformidad con la cláusula 1.2.4 de este documento, caso contrario y sin que ello constituya prórroga automática o la aplicación de un plazo de vigencia obligatorio adicional, el servicio continuará siendo brindado bajo las mismas condiciones contratadas, pudiendo el CLIENTE en este caso, ejercer su derecho a dar de baja el servicio siempre de conformidad con la cláusula 1.2.4 y sin que en este caso aplique el concepto de penalidad por terminación anticipada.
1.1.2 PLAZO. SERVICIOS FIJOS CORPORATIVOS Y DE CONECTIVIDAD: El plazo de vigencia obligatoria aplicable a la prestación de los servicios fijos Corporativa y de Conectividad, se estipula en los ANEXOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe con TELGUA y entrará en vigencia a partir de la fecha de firma del Anexo respectivo por parte de EL CLIENTE.
1.1.3. PENALIZACIÓN: Todos los plazos de los ANEXOS son forzosos por lo que EL CLIENTE acepta expresamente que en caso decidiere dar por terminado el presente contrato antes del vencimiento del plazo forzoso, se obliga a pagar a TELGUA, en concepto de daños y perjuicios, el cien por ciento (100%) del valor de las tarifas mensuales de los meses que estén pendientes para cumplir con dicho plazo forzoso. Esta penalización no es aplicable en el caso que el cliente hubiese pagado el valor de lista del aparato (s) que aplique TELGUA con el cual se le presta el servicio.

1.2. TERMINACIÓN.
1.2.1. Terminación anticipada por parte del CLIENTE. En caso que el CLIENTE solicite la terminación dentro del plazo de vigencia obligatorio establecido en el correspondiente ANEXO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, deberá pagar a TELGUA todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate y además se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminación anticipada de manera particular: **1.2.1.1.** Si El CLIENTE diera de baja al SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, al SERVICIO DE INTERNET, al SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN y/o a cualquier otro servicio que no haya sido singularizado expresamente en la presente sección 1.2.1., antes de la finalización del plazo de vigencia obligatorio, se obliga a pagar a TELGUA la suma de cualquier cargo que se haya derivado del SERVICIO que corresponda y que se encuentre pendiente de pago y un porcentaje adicional establecido en función de los meses que le falten para finalizar el plazo de vigencia obligatorio del servicio, de acuerdo a la siguiente tabla:

Plazo de Contrato	Mes en que el cliente da de baja el servicio																																													
(Meses)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
6	100%	100%	100%	100%	100%	0%																																										
12	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%																																				
18	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%																														
24	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%																								
36	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%												
48	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%

En caso que TELGUA hubiere entregado al CLIENTE EQUIPOS ADICIONALES para la prestación por parte de TELGUA del SERVICIO DE INTERNET, del SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCION, y/o cualquier otro servicio similar o prestado en el futuro por TELGUA, y el CLIENTE desea dar por terminado el ANEXO DE SERVICIO que corresponda, antes de la finalización del plazo de vigencia obligatorio correspondiente, EL CLIENTE se obliga a devolver los equipos propiedad de TELGUA en buenas condiciones de uso o de conservarlos debiendo cancelar las cantidades estipuladas en el contrato para su adquisición, **1.2.1.2.** Si determinado servicio de telecomunicaciones prestado por TELGUA, se suspende por causas imputables al CLIENTE y posteriormente este desea que se reanude la prestación de dicho servicio, se obliga a cancelar el cargo de reconexión que sea aplicable al servicio cuya prestación desea que se reanude, en base a las tarifas

Confederación Panamericana de Billar

Versión: 1.0

indicadas en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan. En los casos anteriormente indicados, el CLIENTE acepta expresamente cancelar los adeudos derivados de la prestación de los servicios a más tardar en la fecha de vencimiento del documento de cobro correspondiente y, de ser aplicable, la penalidad por terminación anticipada al momento de solicitar la baja definitiva del servicio.

1.2.2. Suspensión por mora. TELGUA podrá suspender la prestación de determinado servicio de telecomunicaciones, por incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE, en relación a dicho servicio, especialmente por la mora en el pago de los cargos correspondientes, pudiendo notificarle al CLIENTE la suspensión mediante mensajes electrónicos, de voz o por cualquier otro medio **1.2.3. Terminación por incumplimientos. 1.2.3.1.** TELGUA podrá dar por terminado el ANEXO DE SERVICIO, por incumplimientos por parte del CLIENTE a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones de Contratación de TELGUA o en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan; **1.2.3.2.** El CLIENTE podrá dar por terminado el plazo de vigencia de cualquier ANEXOS DE SERVICIO, previa notificación por escrito con diez (10) días hábiles de anticipación que dé a TELGUA sin perjuicio de la penalización al que se encuentre sujeto el cliente por solicitar la terminación anticipada del contrato; y, 1.2.2.3. Si se suspende el servicio de acceso telefónico asignado al CLIENTE para la prestación del o los servicios contratados, que requieran de tal acceso telefónico para su debida prestación, la terminación del plazo de vigencia de cualesquiera ANEXOS DE SERVICIO, cualquiera que fuese la causa, no exime a El CLIENTE de responsabilidad de pagar los cargos o facturas pendientes de cancelación, así como el 100% de las cuotas del equipo que se le haya financiado.

1.2.2.4. Así también se dará por terminado el contrato sin previo aviso en caso de encontrarse tráfico gris o situaciones anómalas como contrabando de las comunicaciones telefónicas, intercambio ilegal en la puerta de enlace a través de VoIP, Gateways, tarjetas SIM o equipos relacionados que hacen posible originar y terminar una llamada de tráfico internacional en el uso del servicio, es decir, que el servicio contratado esté siendo empleado para otros fines que los contratados según el ANEXO DE SERVICIO.

1.2.4. Derecho a darse de baja. Para ejercer este derecho, El CLIENTE deberá presentar por escrito su solicitud de terminación de contrato en una agencia TELGUA autorizada para estos efectos (centros comerciales y cabeceras departamentales) o consultarlas a través de call center 2420 1414 y 2420 1234. Para los casos de terminación de servicios corporativos, EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de terminación del contrato a su ejecutivo corporativo asignado, la cual deberá estar firmada y sellada por el representante legal o apoderado facultado de la sociedad que está solicitando la terminación de los servicios, en caso que sea una persona jurídica, o por el titular de los servicios o apoderado facultado cuando sea persona natural. Para los efectos de la presente cláusula, EL CLIENTE deberá cancelar a TELGUA todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de dar de baja el o los servicios de que se trate, sin perjuicio de la penalización al que se encuentre sujeto el cliente por solicitar la terminación anticipada del contrato.

1.2.5. Finiquito. Una vez extinguida la relación contractual TELGUA entregará, a solicitud de EL CLIENTE, un finiquito dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la cancelación total de los montos adeudados.

1.2.6. Clausula Indemnizatoria: Para los servicios Móviles EL CLIENTE acepta expresamente que en caso decidiere dar por terminado el presente contrato antes del vencimiento del plazo forzoso, se obliga a pagar a TELGUA, en concepto de daños y perjuicios, el cien por ciento (100%) del valor de las tarifas mensuales de los meses que estén pendientes para cumplir con dicho plazo forzoso **1.2.6.1. Para el Servicio Multimedia Pyme:** En caso que EL CLIENTE decida dar por terminado anticipadamente el plazo del servicio contratado en este anexo, se compromete a pagar a TELGUA en concepto de daños y perjuicios, el cincuenta por ciento (50%) de la tarifa convenida conforme al plan contratado durante los meses que falten para cumplir con el plazo acordado, debiendo devolver el equipo con el que se prestó el servicio, ya sea Set Top Box ò DVR HD en buenas condiciones de funcionamiento y en caso éste se hubiese extraviado o tuviera daños, deberá pagar el valor del mismo al precio que TELGUA tenga vigente al público en general en la fecha de terminación. **1.2.6.2 Para los servicios Fijos Corporativos**: Se podrá darse por terminado en los siguientes casos: A) EL CLIENTE, podrá dar por terminado anticipadamente, sujetándome a las siguientes condiciones: i) Si la terminación anticipada la efectúa dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de suscripción de los ANEXOS DE SERVICIO, pero antes de la instalación efectiva, no se me hará ningún cargo; ii) Si la terminación anticipada la realiza a partir del sexto (6) día contado desde la fecha de suscripción de los ANEXOS DE SERVICIO, EL CLIENTE, acepta expresamente como obligación de hacer pago a TELGUA del cien por ciento (100%) del monto en el cual TELGUA haya incurrido para poder prestar los servicios por el cliente contratados más el equivalente al cien por ciento (100%) del valor de la tarifa mensual por la prestación del servicio correspondiente, multiplicado por la totalidad de meses del plazo mínimo acordado en este anexo; aunado a ello, el cliente deberá pagar a TELGUA el costo en que ésta incurra por la desinstalación del equipo, dicho monto será determinado a discreción de TELGUA; B) TELGUA podrá dar por terminado el presente anexo en forma unilateral, sin mediar justificación o previo aviso y sin responsabilidad alguna de su parte.

1.3. CARGOS. El CLIENTE se obliga a pagar a más tardar en la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, sea éste electrónico o físico, todos los cargos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones que le hayan sido prestados por TELGUA, siendo estos:

1.3.1. Instalación o Cargo Inicial. Serán los consignados en el ANEXO DE SERVICIO que corresponda;

1.3.2. Tarifas. Por cada servicio que EL CLIENTE contrate, pagará a TELGUA los cargos mensuales por los servicios contratados, así como el importe correspondiente a su consumo según lo pactado. Dado que a través de los servicios contratados EL CLIENTE puede acceder a otros

Versión: 1.0

servicios diferentes a los pactados, en la eventualidad que haga uso de estos, le serán aplicables las tarifas vigentes al momento de la utilización del servicio de que se trate. **1.3.3. Cargos administrativos.** Los montos fijados a discreción de TELGUA, tales como cargos establecidos por: **1.3.3.1.** Cheques rechazados; **1.3.3.2.** Suministro de equipo adicional; **1.3.3.3.** Cuando EL CLIENTE rechace la instalación del servicio contratado por causas ajenas a TELGUA, ésta tendrá la facultad de cobrar los costos en que incurrió por dicha instalación; **1.3.3.4.** Servicios adicionales, tales como traslado de servicios; cambio de categoría, de número o titularidad del servicio. **1.3.3.5** el **tres por ciento (3%)** mensual en concepto de intereses por mora en el pago, calculados sobre las sumas no pagadas o en su defecto un cargo por pago extemporáneo. La falta de recibir el documento de cobro correspondiente, no exime a EL CLIENTE de responsabilidad del pago oportuno.

1.4. LÍMITE DE CRÉDITO. El CLIENTE faculta expresamente a TELGUA para que pueda establecer límites de crédito aplicables a todos o a determinados servicios contratados. Para clientes nuevos el Límite de Crédito inicial será tres (3) veces el valor del plan del servicio contratado, para clientes existentes será tres (3) veces el promedio de su consumo, durante el último semestre. El CLIENTE acepta expresamente que TELGUA pueda suspender el servicio prestado en un determinado período de facturación, si EL CLIENTE ha hecho uso de la totalidad del límite de crédito para ese período, bastando como aviso previo, mensajes por medios electrónicos, escritos o verbales. Lo anterior surtirá efecto aun cuando TELGUA no haya generado la factura correspondiente, ni haya concluido el período mensual de facturación respectivo. El servicio será restablecido cuando EL CLIENTE cancele el monto adeudado. El límite de crédito no aplica en los casos en que EL CLIENTE haga uso del servicio prestado por TELGUA bajo la modalidad de Roaming, ya sea de voz o de datos. El límite de crédito no aplica para los CLIENTES del servicio de telefonía móvil que cuenten con AVI (sistema que administra a los planes Postpago para poder el control del consumo de minutos así como para compartirlos) o, no aplica para servicios de valor agregado tales como pero sin limitarse a los prestados a través de números de la serie 900 que sean marcados por CLIENTES del servicio de telefonía móvil o del servicio de telefonía fija de TELGUA. Sin embargo si aplica para toda promoción efectuada mediante envío de mensajes de textos a marcaciones definidas por TELGUA según sea la promoción.

1.5. FACTURA CONSOLIDADA. El CLIENTE acepta expresamente que en el momento en que a TELGUA le sea posible, unifique en una sola factura emitida por cualquiera de ellas, todos los cargos derivados de la prestación de servicios contenidos en éste y en cualquier otro contrato celebrado o que en el futuro celebren las partes. Asimismo, EL CLIENTE acepta expresamente que, en sustitución de la factura física, TELGUA le envíe la factura electrónica a la dirección de correo declarada por el mismo CLIENTE.

1.6. OBLIGACIONES DE TELGUA.

1.6.1. Reclamos. Responder dentro del plazo que la ley determine, los reclamos que presente EL CLIENTE en las agencias o ejecutivo corporativo que TELGUA haya designado para ello, por incumplimiento de este documento, en lo relativo a facturación, instalación o activación del servicio, calidad, continuidad o cobros indebidos. Se entenderá por cobro indebido los pagos realizados en contravención a lo establecido en el presente documento, los ANEXOS DE SERVICIO; en caso que al realizar el respectivo análisis, TELGUA llegara a determinar que se realizaron cobros indebidos, acreditará en la siguiente facturación los montos pagados en exceso.

1.6.2. Compensación. Realizar un descuento a prorrata sobre la tarifa de acceso residencial mensual o sobre el cargo de acceso comercial mensual, en caso de una suspensión del servicio por causas imputables a TELGUA. Dicha compensación no aplica cuando la interrupción se deba a causas imputables al CLIENTE o las tareas de mantenimiento sean retrasadas por causas atribuidas a este.

1.6.3. Documento de cobro. Entregar los documentos de cobro al CLIENTE con por lo menos ocho (8) días calendario de antelación al correspondiente vencimiento, en la dirección señalada o a través del medio autorizado previamente por EL CLIENTE, sea éste electrónico o los que TELGUA ponga a disposición en un futuro.

1.6.4. Obligaciones legales. Todas las indicadas en las leyes y reglamentos aplicables.

1.7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

1.7.1. Cargos. Pagar puntualmente los cargos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, para lo cual deberá utilizar los medios y/o lugares señalados por TELGUA para tales efectos.

1.7.2. Uso no fraudulento de los servicios. El CLIENTE expresamente se compromete a no permitir que, por medio de los servicios contratados, se cursen llamadas telefónicas de larga distancia provenientes de otras redes, por medios y procedimientos distintos de acuerdo con la regulación vigente. Se considerará uso fraudulento del servicio a cualquier forma de uso distinta a la contratada por EL CLIENTE, que tenga por objeto circunvenir la red y eludir el pago del tráfico que se haya cursado a través de los servicios contratados, de acuerdo a la verdadera naturaleza de dicho tráfico.

1.7.3. Cuidado de los equipos. Según el servicio de que se trate, EL CLIENTE acepta y reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, son de la exclusiva propiedad de TELGUA, por lo que acepta constituirse en responsable del buen uso y conservación del equipo y demás enseres relacionados con cada servicio, debiendo emplear la diligencia y el mayor cuidado del equipo entregado. En caso de extravío, daños o destrucciones a dispositivos asociados a los servicios bajo el control directo de EL CLIENTE, éste se obliga a pagar el valor del equipo conforme a la cuantificación que TELGUA haga.

Versión: 1.0

1.8. ACCESO AL LUGAR DE SERVICIO. El CLIENTE permitirá al personal que para tales efectos designe TELGUA, debidamente identificados, el acceso al espacio físico que el CLIENTE destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalarlo, inspeccionarlo, mantenerlo o repararlo, Así también se podrá verificar físicamente las instalaciones del Cliente para certificar las solicitudes nuevas o el uso de los servicios que se le haya dado (Inspección Ocular para clientes Nuevos), así como permitir la visita de gestores de Cobros.

1.9. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o de fuerza mayor o de manera general por cualquier causa fuera del control de cualquiera de las partes o no atribuible a ellas.

1.10. LEGISLACIÓN APLICABLE. La legislación aplicable a la contratación de servicios de telecomunicaciones prestados por TELGUA, así como su interpretación es la de la República de Guatemala.

1.11. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Cuando se suscite cualquier controversia relativa a la interpretación, aplicación, incumplimiento, desavenencia o terminación del presente Contrato, CONTRATOS DE SERVICIO, las Partes acuerdan someterse a los tribunales de la República de Guatemala. Por otro lado, las Partes acuerdan que ante la ocurrencia de cualquier proceso en Guatemala, la competencia territorial de los tribunales serán única y exclusivamente los de la ciudad de Guatemala.

1.12. CESION. El CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas de este documento o de los ANEXOS DE SERVICIO a terceros sin el previo consentimiento por escrit os tales como, pero sin limitarse a hurtos, robos o daños a la red de TELGUA, sea necesario utilizar otra tecnología y/o infraestructura por medio de la cual se le presta el SERVICIO DE TELEFONIA FIJA al CLIENTE. La duración de las llamadas se establecerá de conformidad al sistema de medición de tiempo contratado para su línea telefónica. En la eventualidad de necesidades de mantenimiento de la red por TELGUA, que ocasionen interrupción en el servicio contratado, EL CLIENTE tendrá derecho a ser compensado en un monto equivalente al tiempo de duración de la interrupción del servicio por medio de una Nota de Crédito en su facturación.

2.1.1. Cobertura, calidad, acceso a otras redes y servicios intermedios. TELGUA se compromete a brindar a EL CLIENTE, cuando sea técnicamente factible, y en condiciones normales que no sean modificadas por parte de EL CLIENTE, el acceso y uso de su red para recibir y terminar sus comunicaciones con cualquier otro abonado telefónico, independientemente de la ubicación de este último, con una calidad de SERVICIO DE TELEFONIA FIJA dentro de los parámetros recomendados por la SIT. Asimismo, brindará acceso en forma no discriminatoria a los servicios intermedios de telecomunicaciones tanto de TELGUA como de otros proveedores, así como el acceso a redes inalámbricas, incluyendo el cobro de estos servicios en la facturación mensual que se emitirá a EL CLIENTE. El CLIENTE acepta expresamente que quedará presuscrito a la red de TELGUA, manteniéndose esta situación mientras EL CLIENTE no notifique por escrito algo diferente.

2.1.2. MIGRACIÓN LÍNEA DE TELGUA, RESIDENCIAL Y/O COMERCIAL. Si EL CLIENTE, previamente a la contratación de un servicio, cuenta con servicios de TELGUA (Casa Claro Satelital, Línea negocio, Comercial, Internet PYMES Claro TV o Cablemódem) puede integrarlos al ANEXO DE SERVICIO, lo cual acepta y autoriza seleccionando el paquete PYME Triple o Doble de TELGUA, por lo que a partir de la fecha tales servicios se regirán bajo las condiciones y estipulaciones aquí detalladas incluyendo el nuevo plazo mínimo inicial del paquete que contrató. Si la línea telefónica que se adhiere al combo contratado no tiene cuota fija, EL CLIENTE acepta expresamente que dichà línea permanentemente migre a una línea con cuota fija mensual.

2.1.3. Obligaciones del CLIENTE con relación al servicio de telefonía fija. El CLIENTE se obliga especialmente a: **2.1.3.1.** Uso del servicio. Utilizar su SERVICIO DE TELEFONIA FIJA exclusivamente para su uso particular, sin dedicarlo a la comercialización de servicios de telecomunicaciones.; **2.1.3.2.** Instalaciones del cliente. Preparar las instalaciones de telecomunicaciones, tales como el cableado interno, que sean necesarias en el sitio en el que se le preste el SERVICIO DE TELEFONIA FIJA; y **2.1.3.3.** Cambio de ubicación del servicio. Solicitar autorización por escrito a TELGUA para el cambio de ubicación de sitio del o los servicios contratados, categoría de servicio, titularidad o traspaso del servicio.

2.2. SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL. Incluye servicios de acceso con capacidad para originar y terminar llamadas dentro del territorio Guatemalteco o fuera de éste (roaming) en los lugares que TELGUA tenga cobertura, directa o indirectamente, e incluye servicios complementarios o de valor agregado. TELGUA asignará para uso de EL CLIENTE, un número telefónico de identificación, de conformidad a las disposiciones legales aplicables. Dicho número telefónico podrá variar por cambios en el Plan Nacional de Numeración o por necesidades técnicas de la red de TELGUA. El SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL será prestado en forma continua, las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del correspondiente ANEXO DE SERVICIOS, salvo en los casos expresamente detallados en los acuerdos suscritos por EL CLIENTE y TELGUA. El CLIENTE acepta expresamente que quedará pre suscrito a la red de TELGUA

Versión: 1.0

manteniéndose esta situación mientras EL CLIENTE no notifique por escrito algo diferente. El hecho que EL CLIENTE cambie de plan de servicio, mediante la suscripción de un nuevo ANEXO DE SERVICIO no implica terminación del acuerdo preexistente y el documento en que consten las condiciones, precio y modalidad del nuevo servicio prestado y se considerarán parte integrante del mismo.

2.2.1. Servicios adicionales. Las tarifas aplicables al servicio de telefonía móvil contratado por EL CLIENTE se establecen en los ANEXOS DE SERVICIO en función del plan de consumo contratado; no obstante, si EL CLIENTE utiliza de manera eventual servicios de voz brindados por TELGUA, que no se encuentren expresamente indicados en el presente documento o en los ANEXOS DE SERVICIO tales como pero sin limitarse a servicio de voz, datos como navegación GPRS, , así como si EL CLIENTE utiliza el servicio brindado bajo la modalidad de itinerancia o roaming automático, las tarifas aplicables serán las vigentes en el país de destino al momento de la prestación del servicio, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa de EL CLIENTE tanto por medio del sitio web, call center de TELGUA o en sus agencias. En caso EL CLIENTE haya contratado un plan de voz y/o paquete regional, reconoce que el servicio de roaming se encuentra activo. Ei CLIENTE reconoce que en caso no posea un plan de voz o paquete de navegación regional o hacia otros destinos, el consumo del plan que ha contratado no aplica para utilizar el servicio de roaming automático de voz o datos, y que en el caso en que utilice el servicio de roaming de voz, tanto las llamadas realizadas como las recibidas son cobradas. Igualmente será cobrada la recepción y envío de mensajes y la navegación utilizados bajo el servicio de roaming de datos. Los servicios adicionales recibidos por EL CLIENTE (incluyendo los recibidos bajo la modalidad de roaming), se cobrarán por separado en la factura que periódicamente recibe EL CLIENTE. El CLIENTE que haya contratado un plan de telefonía móvil bajo la modalidad post pago conocido como "Postpago puro", es decir planes que permiten a EL CLIENTE consumir más del valor monetario del plan contratado, deberá solicitar la activación del servicio roaming de datos (navegación) en agencias TELGUA o a través del Call Center llamando al 2420-1234, 2420-1414. Adicionalmente, EL CLIENTE reconoce con relación a:

2.2.1.1. Planes de Voz. Que son sujeto de cobro las llamadas recibidas en la modalidad de cobro revertido, el envío de mensajes de texto y mensajes multimedia y la navegación GPRS. Todos los planes postpago de facturación abierta y control, estarán disponibles en modalidad denominada "por minuto". En planes postpago de facturación abierta, las llamadas a los Estados Unidos de América y Canadá se cobran por minuto, las llamadas internacionales a todos los demás países se cobran por Minuto exacto. En planes Control las llamadas internacionales se cobran por minuto. En todos los planes que se encuentran bajo la modalidad de postpago, la facturación está compuesta básicamente por 2 rubros: a) el cargo fijo mensual contratado utilizable durante el mes de facturación correspondiente, que permite al usuario hacer uso de los servicios disponibles a su conveniencia; y b) los cargos adicionales por otros servicios utilizados fuera del cargo ïijo mensual del plan contratado. Si el cliente desea cambiar su plan de consumo por uno correspondiente a una nueva oferta comercial antes de la terminación del plazo de vigencia obligatorio de los ANEXOS DE SERVICIO, solamente podrá cambiarlo mediante la migración a un nuevo plan de consumo, cuyo valor mensual sea igual o mayor que la mensualidad de su plan anterior; en este caso el CLIENTE acepta y comprende que TELGUA no tendrá la obligación de venderle a precio preferencial una Terminal nueva.

2.2.1.2. Planes de Datos. Si el plan de consumo contratado por EL CLIENTE incluye el servicio de datos, EL CLIENTE acepta que los cargos correspondientes a la prestación de tal servicio se le cobren por cada Kbps navegado, es decir, en función de la cantidad de información intercambiada y no de la velocidad utilizada o del tiempo navegado. El plan de consumo de datos, no incluye el servicio de voz, pero sí el servicio de mensajes de texto, el cual se cobrará adicional al plan según la tarifa vigente. Los cargos por uso de este servicio aplican para cualquiera de los modos en los que se establezca la conexión: WAP/Internet desde el terminal móvil que por sus características permitan la utilización del servicio con el plan de consumo contratado, usando el móvil como módem para conectarse desde una laptop, mediante cable (USB), infrarrojo, Bluetooth. El cobro por uso libre o a granel aplica para clientes que no han contratado ninguno de los planes de consumo o paquetes de navegación disponibles, así como clientes que han consumido el paquete de navegación contratado y desean continuar navegando sin la adquisición de un paquete adicional de navegación. Dicho cobro se debitará de la cuenta periódica o saldo disponible en los casos de paquetes de navegación combinados con planes de voz híbridos. Los paquetes de Navegación que se combinen con planes Postpago Puro, bloquean la navegación después de consumir el 100% de la capacidad, el cliente tiene la opción de contratar paquetes de navegación adicional. El paquete de navegación contratado de forma mensual, se restablecerá después del cierre de facturación. Los paquetes de Navegación, que se combinen con planes Control (híbridos) cuentan con cobertura regional en México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los paquetes de Navegación que se combinen con planes Postpago Puro, cuentan con cobertura regional en México, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los clientes que contraten paquetes de navegación en su factura mensual, estarán recibiendo alertas de consumo por medio de mensajes de texto al consumir el 80% y 100% de la navegación contratada.

2.3. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: Es aquel mediante el cual TELGUA proporciona EL CLIENTE, capacidad de acceso hacia las facilidades de Internet mundial, el cual podrá ser utilizado por EL CLIENTE por medio de un acceso telefónico designado por el mismo, siempre y cuando éste pertenezca a la red de TELGUA o bien haciendo uso de otros medios tecnológicos, de acuerdo a lo establecido en el ANEXO DE SERVICIO.

Versión: 1.0

2.3.1. Obligaciones del CLIENTE. El CLIENTE se obliga a garantizar que las instalaciones eléctricas, equipos de protección asociados, así como el equipo informático a utilizar para el servicio de internet cumplan con las características y términos estipulados en el número 2.3.3. de la presente sección.
2.3.2. Obligaciones de TELGUA. 2.3.2.1. Continuidad del SERVICIO. Prestar el servicio de internet en forma continua las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante el plazo de vigencia del ANEXO DE SERVICIO, salvo mora en el pago de servicios por EL CLIENTE, caso fortuito o fuerza mayor; y **2.3.2.2.** Soporte técnico. Proporcionar soporte técnico al CLIENTE por medio del Centro de Llamadas de TELGUA.
2.3.3. Equipo proporcionado por el CLIENTE. Es entendido que para que TELGUA pueda proporcionar el servicio de internet al CLIENTE, éste deberá contar con equipo de las características y capacidad necesaria para la prestación del servicio, en buenas condiciones de uso, y en su caso, instalaciones eléctricas polarizadas, así como un protector/regulador de voltaje.
2.3.4. Calidad del servicio. El CLIENTE manifiesta conocer que dada las características propias del SERVICIO, el ancho de banda contratado o velocidad específica de transferencia de información en su conexión depende de, entre otros de: **2.3.4.1.** El uso que haga del servicio por acceso de aplicaciones "peer to peer" o similares; **2.3.4.2.** Las características técnicas de la PC conectada a la red, así como de su configuración; **2.3.4.3.** La disponibilidad de la red inalámbrica o alámbrica según corresponda; y **2.3.4.4.** El volumen de tráfico y congestión de la red en Internet.
2.3.5. Responsabilidad por el uso y contenido de la red. El CLIENTE reconoce que Internet es un conjunto de redes compartidas y utilizadas por muchos usuarios para acceder a una variedad de servicios, siendo su total responsabilidad los datos, documentos, transmisiones y comunicaciones enviadas a o por él hacia otros accesos o cuentas, las medidas de seguridad en su PC, la prevención en el acceso no autorizado por terceros, así como cualquier daño que le resulte de cualquier acceso a su PC. También es responsabilidad del cliente el uso o la contratación de cualquier servicio, producto, información, programas, datos o contenido que le sea enviado, ofrecido o anunciado a través del Internet por cualquier individuo, proveedor de información o proveedor de servicio.
2.3.6. Condiciones aplicables al servicio de Internet móvil. 2.3.6.1. El servicio de voz se encuentra restringido en el servicio de Internet móvil; **2.3.6.2.** El plan de navegación contratado por EL CLIENTE no incluye el envío de mensajes de texto, por lo que en el caso de hacer uso de este servicio, los mensajes enviados le serán cobrados a EL CLIENTE en forma adicional a la cuota fija del plan contratado y a las tarifas aplicables al momento en que haga uso de este servicio; **2.3.6.3.** Los servicios contratados de internet móvil cuentan con la facilidad de adquirir navegación adicional a la del plan contratado luego de haber consumido la capacidad total de este, el cual será cobrado en la factura mensual, teniéndose a disposición paquetes de navegación nacional, regional (México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los clientes, estarán recibiendo alertas al consumir el 80% y 100% de la navegación contratada. El plan de navegación contratado de forma mensual, se restablecerá después del cierre de facturación. Los cobros y bloqueos se hacen en base al tráfico de datos enviado y recibido por EL CLIENTE; **2.3.6.4.** Los planes Navegación, cuentan con cobertura regional en México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los clientes, estarán recibiendo alertas al consumir el 80% y 100% de la navegación contratada. **2.3.6.5.** Si EL CLIENTE navega fuera de los países donde aplica la navegación regional, podrá adquirir un paquete de navegación adicional de acuerdo al país donde se encuentre, por medio del portal cautivo que se activará cuando ingrese al navegador de internet. **2.3.6.6** Está totalmente Prohibido: el envío masivo e indiscriminado de: i) Correos publicitarios no deseados (SPAM); ii) Correos que intencionalmente contengan virus que produzcan daño a los equipos de los usuarios receptores; iii) Todos aquellos correos que contravengan las disposiciones que los operadores nacionales e internacionales de la WEB MUNDIAL señalen como prohibidas; iv) Hacer uso del servicio en provecho propio o ajeno, violando los derechos de Propiedad Intelectual de cualesquiera de los usuarios de la WEB; v) Utilizar el servicio fuera del territorio para el que es contratado. La contravención a tales prohibiciones da derecho a TELGUA a dar por terminado inmediatamente el contrato y dejar de prestarle el servicio, sin responsabilidad de su parte y sin necesidad de declaración judicial, haciéndose EL CLIENTE responsable del pago de cualquier daño y perjuicio que por sus actos ocasione a la prestataria del servicio y la sanción referida en el numeral "3" anterior y adicionalmente en el caso de la contravención a lo dispuesto en la literal "v" aquí referida pagaré el valor de la tarifa vigente de cada Kb empleado.

2.4 SERVICIO DE INTERNET MOVIL AVL / TELEMETRIA: El servicio de Internet Móvil AVL es un servicio con acceso a Internet restringido, tasación de transacciones por byte, bloqueo del servicio al consumir el 100% de la bolsa de megabytes (MB), a excepción del plan ilimitado, y perfil de velocidad 128kbps de subida y 64kbps de bajada. Los planes de Internet Móvil AVL tienen los servicios de telefonía, llamadas entrantes y salientes, y los servicios de mensajería, SMS entrantes y salientes, deshabilitados. La bolsa de MB asignados a cada plan de Internet Móvil AVL pueden ser utilizados para carga y descarga de datos en México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Los kilobytes (Kb) consumidos en países no incluidos tendrán un costo por KB según tarifario. El CLIENTE deberá proporcionar las direcciones IP y URL a las que desea que sus líneas se reporten para que TELGUA las configure en su plataforma. La configuración de la direcciones IP y URL, así como cualquier cambio de éstas, que se soliciten a TELGUA se aplicarán en un tiempo estimado de una semana. **2.4.1. Habilitación de Servicios Restringidos:** En caso sea requerido puede habilitarse los servicios de telefonía y mensajería en las líneas contratadas. Las llamadas entrantes y salientes tendrán costo de acuerdo a tarifa vigente en el país; los mensajes

Versión: 1.0

salientes tendrán costo de acuerdo a tarifa vigente en el país. CLARO no se responsabiliza por los consumos realizados en estas líneas de estos servicios.

2.5. SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCION (TV). Es aquel mediante el cual TELGUA se obliga a prestarle a EL CLIENTE por medios alámbricos o inalámbricos, el servicio de televisión por suscripción, por medio del cual EL CLIENTE recibirá señales de difusión en tantos receptores como suscripciones adquiera, las cuales comprenderán la cantidad de canales que se consigna en el ANEXO DE SERVICIO . El servicio de televisión por suscripción será prestado en forma continua las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del ANEXO DE SERVICIO, salvo en caso de mora por parte del CLIENTE o por caso fortuito o fuerza mayor; de manera particular TELGUA no se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal por causas fuera de su control. En la eventualidad que el servicio se vea interrumpido por más de 24 horas continuas, el CLIENTE tendrá derecho a ser compensado en un monto equivalente al tiempo que duró la interrupción por medio de Nota de Crédito a su facturación o que la interrupción se deba a causas imputables al CLIENTE o las tareas de mantenimiento sean retrasadas por causas atribuidas a este.
2.5.2. MIGRACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN: Si EL CLIENTE, previamente a la suscripción del ANEXO DE SERVICIO, cuenta con un servicio analógico de televisión por cable designado comercialmente como Claro TV Básico, puede sustituirlo por CLARO TV AVANZADO HD, suscribiendo EL ANEXO correspondiente, por lo que a partir de la fecha, el servicio se regirá bajo las condiciones y estipulaciones aquí detalladas incluyendo el plazo mínimo inicial según el paquete contratado. La migración de servicios de Casa Claro Satelital hacia Claro PYMES aplica única y exclusivamente para aquellos clientes que previamente hayan tenido el servicio Casa Claro Satelital durante el transcurso de 24 meses y el plazo de dicho contrato haya vencido, pudiendo aplicar a Claro Pyme. La migración podrá hacerse con posterioridad al mes 25 del plazo inicial contratado para el servicio Casa Claro Satelital y en ese caso aplicará el plazo señalado en el ANEXO DE SERVICIO.

2.5.3. TRASLADO: Si EL CLIENTE deseara trasladar los servicios contratados a lugar distinto del originalmente indicado y debido a cualquier circunstancia no fuese posible el traslado de todos los servicios que conforman el paquete Claro PYMES, TELGUA instalará únicamente los servicios factibles de instalación, aceptando El Cliente las disposiciones reglamentarias y comerciales que se tengan en vigencia para esos servicios dentro de los paquetes. En este caso solamente se aplicarán al cliente las cuotas de los servicios trasladados e instalados.

2.5.4. Upgrades, downgrades e interactividad. El CLIENTE acepta que para poder incrementar el servicio contratado (UPGRADE) con programación adicional, deberá haber contratado inicialmente el paquete de programación definido como BÁSICO o el paquete que comercialmente le sustituya como su equivalente y pagar el incremento de programación o servicios adicionales según las tarifas vigentes al momento de la ampliación. Por otra parte el CLIENTE podrá reducir el servicio de televisión por suscripción contratado (DOWN-GRADE), cuando lo desee para lo cual deberá pagar la penalidad establecida en el momento en que solicite el cambio. Si la modalidad contratada por EL CLIENTE lo permite, éste podrá hacer uso de funcionalidades del servicio de televisión por suscripción de manera interactiva, por lo que reconoce que el precio por evento de estas funcionalidades, como es el caso de programación del tipo Paga Por Ver (PPV) u otros servicios interactivos, cuyo costo no se encuentra incluido en el paquete de programación contratado por el CLIENTE; la habilitación de estas funcionalidades deberá ser ordenada por EL CLIENTE al Call Center de TELGUA o por los medios que TELGUA defina y EL CLIENTE acepta desde ya que el cargo le será aplicado en la factura correspondiente. El CLIENTE acepta que el contenido u horarios de la programación del servicio de televisión por suscripción, pueda variar o modificarse incluyendo adición o sustitución de canales y/o programas.

2.5.5. Obligaciones de EL CLIENTE. El CLIENTE se obliga especialmente a: **2.4.5.1.** No subdistribuir, revender, licenciar, alquilar o de cualquier forma reorientar a terceras personas, el servicio de televisión por suscripción; **2.4.5.2.** No conectar equipos adicionales a los consignados en ANEXO DE SERVICIO; **2.4.5.3.** No alterar o remover, total o parcialmente, el equipo o elementos de la instalación; **2.4.5.4.** No contratar o permitir que personas no autorizadas por TELGUA realicen labores de reparación en los equipos; **2.4.5.5.** El CLIENTE autoriza a TELGUA a instalar los equipos y dispositivos que fueren necesarios para la prestación del servicio de televisión por suscripción; **2.4.5.6.** Es entendido y aceptado por El CLIENTE que la exhibición y comunicación pública de obras cinematográficas, obras audiovisuales, obras musicales o cualquier otra obra protegida transmitidas a través del SERVICIO DE DIFUSIÓN POR SUSCRIPCION identificado como CLAROTV, puede ser sujeta al pago de tarifas, regalías u otras cantidades, recolectadas por entidades de gestión colectiva, nacionales o extranjeras, u otras organizaciones privadas o públicas cuya finalidad es el cobro de las mismas y el otorgamiento de las respectivas licencias de uso derivadas de derechos de autor y derechos conexos. En el caso en que tales entidades reclamen un pago por los conceptos antes indicados, el CLIENTE será el obligado a efectuar los pagos que correspondan, directamente a dichas entidades, liberando de toda responsabilidad a TELGUA.

Contratos de Bienes y Servicios

Versión: 1.0

3. CONDICIONES ESPECIALES SERVICIOS FIJOS CORPORATIVOS

3.1 Descripción del Servicio de Internet Corporativo: Servicio que proporciona a EL CLIENTE una salida a Internet a nivel corporativo, mediante un enlace dedicado directo con una velocidad garantizada. Este servicio es conectado a un enrutador llamado en lo sucesivo EL CPE, por sus siglas en inglés "Costumer Premises Equipment", mismo que es propiedad de TELGUA Y es provisto a EL CLIENTE para el uso exclusivo de los servicios que esta le preste, durante el plazo que dure este anexo y/o sus prórrogas.. Todo nuevo servicio se entregará de manera predeterminada con una (1) dirección IP pública configurada; en caso EL CLIENTE requiera más de una (1), deberá adjuntar carta con justificación para poder configurar las direcciones IP públicas solicitadas.

3.2 Descripción del Servicio de Enlaces de Datos: Son servicios de transmisión de datos de dos o más puntos de una empresa, en distintas direcciones o ciudades a través de un enlace dedicado y con una sola velocidad garantizada. El Enlace de Datos es conectado a un enrutador, llamado en lo sucesivo EL CPE, por sus siglas en inglés "Costumer Premises Equipment", mismo que es propiedad de TELGUA y le es provisto a EL CLIENTE para el uso exclusivo de los servicios que esta le preste, durante el plazo que dure el ANEXO DE SERVICIOS y/o sus prórrogas.

3.3 Descripción del Servicio de Acceso Empresarial: El servicio consiste en la instalación de líneas digitales con opción a DID's (llamada entrante directa), para efectuar y recibir llamadas telefónicas. **3.3.1. Funcionamiento del Servicio:** Si TELGUA instala a solicitud de El Cliente la planta telefónica para la prestación del servicio, en la fecha estipulada para la activación o entrega del mismo, queda facultado para verificar su funcionalidad y constatar que se ajusta a las especificaciones acordadas en el presente contrato. Dicha verificación la llevará a cabo El Cliente conjuntamente con personeros de TELGUA. Si la verificación de la funcionalidad no se realiza en los términos previstos en esta cláusula e hiciere uso de los mismos, o si TELGUA le entregase el servicio y lo recibiese sin hacer uso posterior de él por causas no imputables a TELGUA, se entenderá que el cliente lo ha aceptado de conformidad con su funcionamiento, sin derecho a posterior reclamación sobre su funcionalidad, por lo que TELGUA podrá facturar los servicios a partir de dicha activación. Si de la verificación de funcionalidad o de lea notificación que se entenderá que el servicio no le fue entregado, debiendo reprogramarse a la fecha de su entrega, previa cita que daré. Dicha notificación deberé entregarla a TELGUA dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguiente a la fecha de entrega del servicio. Si la planta telefónica no fuera validada por TELGUA, y ésta no cumpliera con los requerimientos técnicos mínimos para la correcta funcionalidad del servicio, TELGUA lo hará saber, liberando en este caso de responsabilidad alguna por la no activación completa o correcta del servicio.

3.4 Descripción del Servicio de Internet Empresarial: es un servicio que proporciona una salida de internet mediante un enlace dedicado el cual será proporcionado a El Cliente por TELGUA. El plazo mínimo de INTERNET EMPRESARIAL es de 24 meses. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO: El servicio de internet se le prestará a El Cliente con las facilidades técnicas y de instalación con que cuente TELGUA para la prestación de los servicios. Si TELGUA no cuenta con las facilidades técnicas y de instalación para la efectiva prestación de cualesquiera de los servicios aquí contratados por EL CLIENTE, deberá notificarle al mismo por cualquier medio que considere adecuado, teniendo por efecto que el contrato se tendrá por resuelto, sin responsabilidad alguna de TELGUA. Los clientes de INTERNET EMPRESARIAL cuentan con una tarifa preferencial de ancho de banda, fijada a discreción de TELGUA. Las velocidades están sujetas a cobertura y distancia, teniendo en condiciones óptimas los siguientes: 10Mbps/3Mbps, 15Mbps/5Mbps, 20Mbps/5Mbps, 30Mbps/10Mbps, 40Mbps/10Mbps y 50Mbps/15Mbps.

3.5 Modalidad de los servicios: El servicio se le prestará en forma continua, durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, dentro del plazo de este anexo y/o sus prórrogas, salvo interrupciones técnicas en el mismo, según los niveles de disponibilidad y condiciones descritas más adelante en este anexo, los cuales desde acepta.

3.6 Condiciones Previas para la prestación del servicio: TELGUA se obliga a realizar las instalaciones del equipo convenido en los espacios que para tal propósito destine El CLIENTE como usuario del servicio contratado, (denominados en lo sucesivo LOS SITIOS), los cuales deberán encontrarse en áreas restringidas y con las medidas de seguridad que cualquier equipo electrónico de alta tecnología pudiese requerir. Las condiciones de LOS SITIOS, serán especificadas por escrito en el documento adjunto en los ANEXOS DE SERVICIO . Estando enterado de tales requisitos, EL CLIENTE, acepta que debe de notificar a TELGUA la fecha en que LOS SITIOS se encuentren totalmente acondicionados y preparados, con el objeto de que ésta les dé su visto bueno. En caso de que dichos SITIOS no hayan sido aceptados por TELGUA, por no llenar los requisitos establecidos, se reprogramará la fecha de entrega, la cual no excederá de treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha establecida para la recepción inicial de LOS SITIOS. En el caso de que en estos SITIOS se esté utilizando equipo de TELGUA se considerarán totalmente acondicionados, siempre que en los mismos se cuente con el espacio necesario para instalar los equipos que esta estime necesarios para la efectiva prestación de los servicios contratados. Si TELGUA necesitare utilizar la infraestructura instalada en LOS SITIOS acondicionados para prestar servicios a otro u otros usuarios, es obligación de EL CLIENTE, el proporcionar todas

Confederación Panamericana de Billar

Versión: 1.0

las facilidades que sean necesarias para el efecto, siempre y cuando ello no afecte el servicio o servicios que se le presten. Una vez acondicionados LOS SITIOS a entera satisfacción de TELGUA, se iniciará la prestación del servicio en la fecha programada. En cualquier caso, es obligación de EL CLIENTE recibir los servicios en la fecha de entrega y aceptación de los sitios, a partir de la cual, se iniciará el cómputo del plazo para el cobro de las tarifas respectivas. El plazo usual para la instalación del servicio será de un máximo de seis (6) semanas, siempre que el Departamento de Instalaciones de TELGUA tenga las facilidades técnicas. En casos especiales en que se necesite más tiempo para la instalación del servicio, el Departamento de Instalaciones de TELGUA le hará saber por escrito, exponiéndole los motivos y la fecha de instalación. En caso de cualquier atraso en la entrega, acondicionamiento o disponibilidad de LOS SITIOS para la efectiva instalación del servicio, por causas que le sean imputables. EL CLIENTE autoriza a TELGUA para que como sanción pecuniaria, cargue a la cuenta de El Cliente las tarifas mensuales que correspondan al servicio, hasta que EL CLIENTE, cumpla con las condiciones técnicas especificadas de los sitios. **3.5.1. En el caso de Acceso empresarial:** EL CLIENTE acepta que, para que TELGUA pueda prestarle el servicio de E1 de voz, debo contar con el respaldo de un distribuidor autorizado por TELGUA para soporte de la planta telefónica.

3.7 Cumplimiento de la Activación de los servicios: Si TELGUA no cumple con la instalación y activación del servicio contratado en la forma estipulada, deberá abonar a la cuenta de EL CLIENTE por una única vez, el monto equivalente al importe de las tarifas por prestación del servicio. Está bonificación se calculará por los días que pasen entre la fecha programada de activación y la fecha de activación real, hasta por un período máximo de treinta (30) días.

3.8 Funcionamiento de los Servicios: Al estar instalado el servicio, EL CLIENTE deberá verificar su funcionalidad y constatar que éste se ajusta a las especificaciones acordadas en el ANEXO DE SERVICIOS, verificación que deberé llevar a cabo conjuntamente con empleados de TELGUA, debidamente autorizados para el efecto. En los casos en que la verificación de la funcionalidad no se realice en los términos aquí previstos y/o hiciere uso del servicio y/o si el servicio le hubiere sido entregado y recibido por el cliente aunque no hiciere uso de él, por causas no imputables a TELGUA, EL CLIENTE acepta que se entenderá que he aceptado el servicio de conformidad con su funcionamiento, por lo que no podrá hacer reclamaciones posteriores sobre su funcionalidad y acepta que TELGUA pueda iniciar su facturación. Si de la verificación de funcionalidad o de la notificación que EL CLIENTE, hiciere a TELGUA, respecto de las observaciones de El Cliente sobre el funcionamiento de los servicios, se desprendiera que éstos no cumplen con las características solicitadas, se entenderá que los servicios no fueron entregados, debiendo reprogramarse la fecha de su entrega, en el entendido de que la bonificación, será aplicada como corresponde. Cualquier notificación deberé efectuarla a TELGUA, en cualquiera de las Tiendas Claro, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la fecha de entrega del servicio.

3.9 Inspecciones a los Sitios: Para los efectos de inspección, arreglo o reparación de las instalaciones o infraestructura propiedad de TELGUA así como para retirarla, EL CLIENTE permitirá a los trabajadores o contratistas de la entidad, el libre acceso al lugar en donde estén instalados los aparatos, demás accesorios y dispositivos asociados al servicio, previa identificación del personal que llevará a cabo dichas actividades.

3.10 Propiedad del Equipo: EL CLIENTE acepta expresamente que los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas y demás instalaciones necesarias y aparatos indispensables para la prestación de los servicios contratados son propiedad exclusiva de TELGUA, salvo que EL CLIENTE, los haya pagado y pueda comprobar la propiedad de estos, por lo que se compromete a velar por que sean utilizados única y exclusivamente por TELGUA. La infracción a esta obligación por su parte dará lugar a que el presente anexo pueda darse por terminado en forma inmediata y sin responsabilidad de TELGUA, quien recogerá el equipo y demás infraestructura que haya instalado para la prestación de los servicios, salvo en el caso de la compraventa aquí descrita. **3.9.1. En el caso del servicio Telefonía IP/ Acceso Empresarial:** La planta telefónica necesaria para este servicio será propiedad de EL CLIENTE, pero el resto de equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas y demás instalaciones necesarias y aparatos indispensables para la prestación del servicio son propiedad exclusivas de TELGUA, por lo que EL CLIENTE se compromete a velar para que sean utilizados únicamente y exclusivamente por TELGUA, la infracción a esta obligación EL CLIENTE dará lugar a que el presente contrato de prestación de servicios se dé por terminado en forma inmediata y sin responsabilidad de TELGUA, quien recogerá el equipo y demás infraestructura que haya instalado para la prestación del servicio, salvo en el caso de la compraventa aquí descrita.

3.11 Cambio de Equipo Dañado (Internet Corporativo y enlace de Datos): En caso de daños a EL CPE o a cualquier otro equipo que TELGUA instale para cumplir con la prestación de los servicios por contratados por EL CLIENTE, por no cumplir con los requisitos mínimos de cuidado en el uso de los mismos requeridos por TELGUA o por otras causas que sean imputables al cliente, acepta que, para que este se le reponga EL CPE y/o cualquiera otro equipo, EL CLIENTE pagara el valor que del mismo fije TELGUA, autorizando a ésta a cargar en la próxima factura del servicio del cliente dicho valor. Si los daños fueran por causas imputables a TELGUA debidamente probadas, ésta le repondrá EL CPE y/o cualquier otro equipo a través de cual se preste el servicio contratado por EL CLIENTE.

Contratos de Bienes y Servicios

Versión: 1.0

3.12 Condiciones Especiales Servicios Fijos Corporativos: El CLIENTE, acepta que: a) en virtud de que los servicios que le presta TELGUA dependen esencialmente de contar con la autorización para operar redes de telecomunicaciones según las disposiciones legales de la República, si por cualquier razón se suspende o se deja sin efecto tal autorización para prestar estos servicios, para lo cual TELGUA no tendrá responsabilidad alguna si ocurriese dicho evento pudiendo suspender o dar por terminado este Anexo sin ninguna responsabilidad para esta; b) Que EL CLIENTE conoce y acepta que el presente contrato podrá darse por terminado de forma inmediata si empleo medios de conexión no autorizados, mediante el enrutamiento encubierto de las telecomunicaciones internacionales (conocido como "bypass") o de cualquier otro tipo de tráfico, con el propósito de defraudar a TELGUA en el pago por los servicios prestados, en cuyo caso esta última podrá cargarme la tarifa que aplique de acuerdo a la verdadera naturaleza del tráfico, incrementada en un cien por ciento (100%); y c) que TELGUA se reservará el derecho de suspender la prestación cualquier de los servicios que preste en virtud de los ANEXOS DE SERVICIOS, en caso detecte algún tipo de tráfico que a su criterio se considere irregular, esto sin necesidad de previa notificación a EL CLIENTE.

3.13 Atención de Fallas (Enlace de Datos e Internet Corporativo): EL CLIENTE, acepta expresamente que: a) TELGUA le brindará soporte únicamente a fallas relacionadas con el servicio contratado y/o de EL CPE y/o demás equipos provistos por TELGUA para la prestación de los servicios contratados por EL CLIENTE y que no atenderá ninguna falla relacionada con el EQUIPO FINANCIADO instalado dentro de su red interna; b) previo a reportar una falla a TELGUA, EL CLIENTE debe descartar toda posibilidad de que ésta no sea causa de una mala configuración o un mal funcionamiento de equipo que he instalado dentro su red interna; c) mantendrá total gestión y administración del EQUIPO FINANCIADO que EL CLIENTE instale en su red interna; d) TELGUA podrá emitirle un cobro adicional en caso los personeros de TELGUA tuvieran que visitar sus instalaciones por reporte de fallas y se determine que la falla no es atribuible a TELGUA. El cobro lo determinará el contratista que TELGUA asigne para el trabajo.

4. ARRENDAMIENTO DE EQUIPO CON OPCIÓN A COMPRA:
4.1 Compra del Equipo aplicable a Plantas Telefónicas y/o equipo Especial EL CLIENTE, acepta que una vez transcurrido el plazo establecido en los ANEXOS DE SERVICIO, podrá comprar el equipo cuyas características se describen en el Anexo y valorización de equipos detallada en hoja adjunta; en tal caso, se obliga a pagarle a TELGUA el precio del mismo, monto que será determinado a discreción por TELGUA. EL CLIENTE, acepta que en caso le ocasione daños al equipo, pagara el valor que del equipo fije TELGUA, autorizando a ésta a cargar dicho monto en la próxima factura de su servicio.
Las cuotas por el uso del equipo se facturarán de forma unificada con las cuotas mensuales del servicio.

4.1.1 Garantía del Equipo de computación: EL CLIENTE, acepta las condiciones de garantía detalladas en el documento que le proporciona el fabricante y proveedor del EQUIPO. Asimismo, acepta que todo desperfecto o mal funcionamiento del EQUIPO del cual adquiera su uso, deberá ser reclamado al fabricante y proveedor del mismo.

4.2. Financiamiento de Equipo de Computo aplicable al Servicio de Claro Pyme: EL CLIENTE, acepta expresamente, que el equipo que se le ha vendido y entregado se encuentra cubierto por la garantía que presta el Fabricante. El plazo de garantía del hardware de computación es por un año contado a partir de la fecha de suscripción del ANEXO DE SERVICIO. Los reclamos por garantía deberé realizarlos directamente ante el fabricante. **4.2.1.** Si adquiere equipo de cómputo financiado renovara contrato por el lapso de financiamiento seleccionado.

4.3. Instalación y configuración de equipo Financiado: EL CLIENTE, acepta expresamente que: a) TELGUA no es responsable por la instalación del EQUIPO, ni lo que esto conlleva, como cableado estructurado, acondicionamiento de las instalaciones eléctricas, tierras físicas o la construcción de ductos dentro del sitio; b) TELGUA no es responsable de la configuración del EQUIPO; por lo que acepta que es responsabilidad de EL CLIENTE realizar las configuraciones necesarias, incluyendo la configuración de los niveles de seguridad de acceso a los equipos que estén bajo su uso; y c) que el buen uso, manejo y tráfico de los equipos es responsabilidad de EL CLIENTE y por tanto, todos los cargos generados por estos, serán únicamente responsabilidad de EL CLIENTE, debiendo pagar cualquier cargo que sea reclamado por TELGUA. **4.3.2 Garantía del Equipo:** EL CLIENTE, acepta las condiciones de garantía detalladas en el documento que le proporciona el fabricante y proveedor del EQUIPO. Asimismo, acepta que todo desperfecto o mal funcionamiento del EQUIPO del cual adquiere su uso, deberá ser reclamado al fabricante y proveedor del mismo.

4.4. Modificación de Velocidad aplicable al Servicio de Internet Corporativo: EL CLIENTE, cuenta con un servicio de Internet Corporativo de TELGUA y por medio de este anexo arrienda con opción a compra el equipo que ha elegido y aumento la velocidad con la que se le presta el servicio de Internet Corporativo y acepta que a partir de la fecha el referido servicio se rija bajo las condiciones y estipulaciones aquí establecidas para dicho tipo de servicio, incluyendo, las condiciones de pago, la garantía del equipo que arriendo con opción de compra y el plazo mínimo inicial es el que se estipula en el ANEXO DE SERVICIO.

Versión: 1.0

5. NIVELES DE SERVICIO ESPERADOS Y PENALIDADES PARA SERVICIOS FIJOS CORPORATIVOS:

La presente cláusula establece y proporciona definiciones, valores compromiso, penalizaciones y parámetros para la medición de métricas como parte de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) para los distintos servicios y productos que monitorea el C-NOC Regional de TELGUA

5.1 Acuerdos de Nivel de Servicio: Los acuerdos de nivel de servicio (SLA's) para los diferentes servicios fijos se encuentran detallado en documento ajunto para firma.

5.2 Proceso de atención de Fallas: EL CLIENTE debe reportar vía telefónica al Call Center Corporativo las fallas que se presenten en su servicio, identificándose con su ID de enlace y reportar a la persona encargada toda la información básica que ayude a identificar la falla y su origen. Al ser notificada la falla, se dará apertura a un ticket de servicio asignándole un número único, el cual servirá de referencia a dicha falla. En caso de fallas simultáneas de varios servicios, el orden de atención de los mismos será según el nivel de importancia definida por el cliente.

5.3 Proceso de Escalamiento: En caso los tiempos máximos de respuesta/reparación estén por excederse, o no se haya suministrado información sobre la naturaleza del problema del cliente, se debe seguir la guía de escalamiento para el C-NOC regional, basada en la estructura del mismo, que se encuentra en documento adjunto.

5.4. Responsabilidades del Cliente: LOS CLIENTES corporativos se comprometen a garantizar las condiciones óptimas de sus instalaciones, a modo que TELGUA pueda cumplir con los estándares de calidad ofrecidos. En caso las instalaciones del cliente no reúnan las condiciones mínimas, el mismo deberá entregar a TELGUA por escrito el plan de acción para corregir las deficiencias, y mientras éstas no sean corregidas, TELGUA queda exento de toda responsabilidad por el cumplimiento de SLA's. De tal forma, los clientes deben cumplir con las siguientes responsabilidades para la aplicación de los niveles de servicio y penalizaciones incluidos en los acuerdos respectivos:

a) Cumplir con los estándares mecánicos y eléctricos en interfaces de entrega de los servicios.
b) Suministrar los cables necesarios para la interconexión de los equipos propiedad del cliente hasta el puerto donde se entregan los servicios.
c) Garantizar energía de respaldo, condiciones eléctricas y climáticas en la sala de equipos para equipos CLARO y de propiedad de EL CLIENTE(ej.: no apilar equipos de telecomunicaciones).
d) Utilizar reguladores de voltaje e instalar un sistema de tierra para evitar daños a los equipos (de TELGUA o del cliente) ante cualquier variación en la energía comercial o por tormenta eléctrica.
e) Mantener protectores de líneas externas e internas instalados por TELGUA en los equipos del cliente.
f) Garantizar acceso al equipo técnico de Claro cuando se requiera reparación de averías o mantenimiento preventivo en los equipos instalados propiedad del cliente.
g) Implementar medidas de seguridad para el acceso a regletas de pares externos y tener debidamente etiquetados dichos pares.
h) Garantizar una contraparte técnica en sitio para el equipo de TELGUA cuando sea requerido para la realización de pruebas, trabajos de conexión o instalación con los equipos del cliente (que no están bajo responsabilidad de TELGUA).
i) Evitar cualquier falla parcial o total del servicio causada por malas instalaciones tales como acometidas internas y cualquier tipo de cableado de red LAN, ductos internos, sistemas de tierra, reguladores de voltajes, baterías, plantas eléctricas, UPS, equipos de cómputo y equipos de Networking.
j) Abrir reportes de falla en el centro de atención al cliente definido, brindando los datos necesarios para identificación del servicio.

5.5. Especificaciones requeridas para la instalación de los servicios: Es indispensable el cumplimiento de las mismas para garantizar el buen funcionamiento del servicio y la aplicación de los SLA's ofrecidos:

a) Temperatura ambiental garantizada ≤ 25 ºC (si es necesario con aire acondicionado).
b) Humedad relativa ≤ 85%.
c) Tomacorriente tipo estándar de 3 pines con conexión a tierra (polarizado).
d) Polarización regleta AC (voltaje neutro-tierra) ≤ 0.7 V.
e) Polarización regleta AC (voltaje vivo-neutro) ≡ 120 V.
f) Valor de tierra física ≤ 5 ohmios.
g) Tierra gabinete-barra de tierras ≤ 0.7 ohmios.
h) Tierra chasis de equipos-barra de tierras ≤ 0.7 ohmios.
i) Conexión a UPS, con capacidad menor al 70% de su valor nominal.
j) Distancia no mayor de 1.83 mts de un toma de corriente alterno polarizado de 120V.
k) Iluminación en las áreas de trabajo.

Versión: 1.0

l) Etiquetado de cables, módems, equipos, gabinetes, bandejas, tomas eléctricas.

5.6 Mantenimiento Preventivo y Correctivo: Si TELGUA necesita realizar mantenimiento preventivo o correctivo sobre la red, se le notifica a EL CLIENTE con 72 horas de anticipación, si el sector trabajado afectase alguno de sus servicios. Si TELGUA necesita realizar mantenimiento en alguna de las últimas millas del cliente, se propondrá la calendarización del mismo con 72 horas de anticipación. La realización de ventanas de mantenimiento se debe acordar con el cliente en cada caso. Si el cliente necesita que se realice una revisión de mantenimiento en alguno de sus enlaces deberá notificar a TELGUA con 72 horas de anticipación y proporcionar todos los permisos de acceso a los edificios. Si se requiere realizar un mantenimiento general de la red (últimas millas), se deberá confeccionar un cronograma en conjunto con el cliente, previa solicitud del cliente por escrito.

5.7 Exclusión de responsabilidad: Se excluyen del cálculo de los niveles de disponibilidad y servicio detallados en el presente documento las siguientes situaciones:

a) Caso fortuito o causa mayor tales como: efectos atmosféricos, terremotos, catástrofes naturales, manifestaciones, rebelión o cualquier otro evento que esté fuera del control razonable de TELGUA.
b) Actos de vandalismo, tales como hurtos, robos o daños a la TELGUA infraestructura de la red de TELGUA necesaria para la prestación del servicio, incluyendo pero no limitándose a enlaces que se transportan por radio, cables de fibra óptica y cobre.
c) Estado de emergencia y/o calamidad nacional establecido por el Gobierno de la República.
d) Fallas en las cuales no haya interrupción del servicio.
e) Cortes de servicio previamente notificados por TELGUA y de común acuerdo con el cliente, con el objetivo de realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos sobre la red.
f) Cortes de servicio mandatorios por mantenimiento de emergencia, los cuales no son notificados por TELGUA al cliente en horario nocturno.
g) Cortes en enlaces dedicados de datos, provocados por fallas en los equipos y/o enlaces de otro operador internacional, cuando éste sea la contraparte del medio del circuito ubicado en el país destino, el cual incluye la red de acceso hasta el sitio del cliente.
h) Cortes de energía en el sitio donde se provee el servicio, los cuales excedan de cuatro horas de duración.

5.8 Causas imputables a EL CLIENTE, tales como:

a) Manipulación por parte del CLIENTE en la operación de los servicios.
b) En los casos que se determine, que los equipos de un enlace son apagados por parte del cliente en horarios no laborales, para lo cual éste será informado en dos ocasiones y si dicha práctica persiste, los enlaces serán excluidos del presente SLA y de todo sistema de monitoreo, siendo esto notificado el cliente en todo momento.
c) Fallas ocasionadas por averías en equipos que no sean propiedad de TELGUA.
d) Falla ocasionada por averías en equipos de TELGUA debido a condiciones inadecuadas de las instalaciones del cliente (climatización, polarización, alimentación eléctrica acondicionamiento de la sala de equipos).
e) Fallas en la red interna del cliente.
f) Fallas ocasionadas por la red eléctrica en las instalaciones del cliente y/o derivadas de una defectuosa red de tierra (mala configuración y/o valores arriba de 5 ohmios).
g) Fallas en los equipos de protección del CLIENTE (UPS, reguladores de voltaje de plantas eléctricas, etc.).
h) Omisión de recomendaciones realizadas por TELGUA al CLIENTE.
i) Cuando la falla no sea reportada por el cliente a Claro para tomar acción sobre la misma. El compromiso tiene efecto desde el momento que el cliente hace efectivo el reclamo al C-NOC.
j) Cuando el cliente no facilite el ingreso al personal de TELGUA a los sitios donde se encuentran los servicios o equipos que presentan la falla.
k) Suspensión al servicio debido a mora del cliente en los pagos de factura o cualquier otra obligación de pago pendiente por parte del mismo a TELGUA.

5.9 Restricciones: Para la utilización de los SLA´s definidos en el presente clausula, aplican las siguientes restricciones: a) SLA's no aplican para enlaces de prueba. b) SLA's aplican únicamente para los servicios fijos corporativos. c) No se aplican penalidades de forma retroactiva, es decir que hayan transcurrido más de 30 días calendario sin que se haya realizado el reclamo. d) EL CLIENTE debe estar al día con el pago de sus servicios para ejercer las penalidades expuestas en el presente documento. e) No se cancelan penalidades después de 60 días de haberse presentado los hechos. f) EL CLIENTE deberá enviar el listado de servicio(s) afectado(s) en el mes para ser cotejados con lo registrado por el C-NOC Regional.

Confederación Panamericana de Billar

Contratos de Bienes y Servicios

Versión: 1.0

5.10 Definición de Términos y Consideraciones Importantes:
5.11.1 Soporte de Primer Nivel: área responsable de atender los reclamos por fallas o averías en el servicio, así como coordinar con las áreas responsables de procesar, atender y resolver las solicitudes y reclamos de los clientes para asegurar que éstas sean atendidas conforme a la normativa regulatoria vigente. **5.11.2. C-NOC Regional:** área responsable de la administración y monitoreo de los servicios contratados por los clientes en la región. Se encarga de la atención de las averías y fallas en los servicios, así como la coordinación con el resto de áreas de Operaciones para la solución del inconveniente en la red. **5.11.3. Zona Rural**: áreas geográficas separadas de las zonas urbanas por más de (>) 50 kilómetros. **5.11.4. Zona Especial:** aquellas zonas catalogadas como rojas, así como áreas de difícil acceso tales como montañas, islas, entre otros lugares con vías de acceso complicadas y/o que pueden requerir transporte especial como lancha, avioneta (ej.: Bluefields, Nicaragua), etc. **5.11.6. Downtime:** tiempo durante el mes, en el cual el servicio no está disponible para desempeñar su función principal. **5.11.6. Garantía de ancho de banda:** cumplimiento con la entrega de velocidad / ancho de banda respecto a lo ofrecido y contratado por EL CLIENTE, la cual se garantiza hasta la salida a Internet de Claro. **5.11.7. Disponibilidad:** relación entre el tiempo en el que todos los componentes del servicio entregado a EL CLIENTE cumplen las funciones acordadas cuando es requerido, y el período de cálculo (por lo general mensual). **5.11.8. Medición de disponibilidad:** la disponibilidad de los servicios corporativos es un indicador que se calcula para cada enlace y se mide en base a los tickets abiertos por el cliente a través del Call Center Corporativo de TELGUA.

5.11 Para calcular la disponibilidad: Se toman en cuenta los tickets donde la causa de la falla es responsabilidad de TELGUA y se contabiliza el tiempo que el enlace estuvo fuera de servicio. No se toma en consideración el tiempo fuera de servicio, si por razones atribuibles al cliente no se puede continuar con la reparación de la avería. Si el enlace ya se encuentra operativo y el ticket reportado aún se encuentra abierto, no se considera para el cálculo de disponibilidad el tiempo de monitoreo o de espera a la confirmación de cierre del ticket por parte del cliente**5.12.1. Causa mayor:** las fallas por causa mayor se excluyen del cálculo de los niveles de disponibilidad y servicio detallados en el presente documento. Se consideran fallas de causa mayor aquellas como robo de cables, cortes accidentales por obras de construcción, sabotajes, incendios, catástrofes nacionales, etc.

6. CONDICIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y CLARO CLOUD
6.1 Servicio Claro Notifícame: La Suscripción del documento que contienen la aceptación (ANEXOS DE SERVICIO) que hace EL CLIENTE a las condiciones de prestación del servicio de mensajería de texto de TELGUA, por el plazo que he solicitado, en el entendido que TELGUA a su sola discreción podrá modificar las condiciones del servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, dándole previo aviso del cambio. **6.1.1. Los Cargos:** EL CLIENTE, acepta pagar a TELGUA por la prestación de los servicios que por este acto contrata, lo siguiente: a) Tarifas: por el servicio de mensajes de texto monto que TELGUA maneje dentro del Plan Tarifario que seleccione, y que constan en este anexo o cualquier otro documento que modifique dicho monto; b) Cargos por excesos: que se produzcan a partir de los consumos excedentes de la bolsa de mensajes contratada. **6.1.2. Condiciones técnicas:** EL CLIENTE, manifiesta estar enterado de que para que TELGUA esté en la posibilidad técnica de proporcionarle el servicio de mensajería de texto, debe poseer un número móvil configurado a la herramienta de Claro Notifícame. EL CLIENTE acepta totalmente su responsabilidad en la instalación, mantenimiento y funcionamiento óptimo de dicha configuración, por tanto acepta que TELGUA quede exenta de cualquier reclamo judicial o extrajudicial por cualquier falla o suspensión del servicio contratado derivado de la no obtención de la conexión necesaria o del mal funcionamiento de la misma. El incumplimiento que El Cliente haga a lo establecido en esta cláusula no será causal para dar por terminado el contrato, por lo que TELGUA, en todo caso, queda facultada para seguir facturando y cobrando el servicio durante el plazo estipulado.

6.2 Derechos y Obligaciones de las partes: a. Ofrecer y proporcionar a los Destinatarios, que así lo hayan solicitado, el servicio de Claro Notifícame SMS de conformidad con lo dispuesto en los ANEXOS DE SERVICIO, en la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos y demás disposiciones legales aplicables; **b.** Asignar a una persona que será la encargada de remitir todas aquellas transacciones de mensajes de alertas y notificaciones que hagan en su proyecto de coordinación y logística; **c.** Responsabilizarse frente a TELGUA de los daños y perjuicios que le causare por el incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que asume, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar por tal motivo; **d.** Responsabilizarse de la información, datos, bienes y/o servicios que integren los mensajes de texto que transmitan por esta conexión; **e.** Responsabilizarse de cualquier queja, demanda, juicio o controversia que inicie cualquier persona con motivo del servicio que se contrata y/o de la información, datos y/o bienes que integran los mensajes de texto, ya sea que las presente en contra de TELGUA o EL CLIENTE, por lo que este último se obliga a sacar en paz y a salvo a TELGUA de cualquier reclamación, demanda o querella que se relacione con los mensajes de texto, o bien con la información, datos, bienes y/o servicios que integren a éstos, siempre y cuando dicha reclamación, demanda o querella sea por causas imputables a EL CLIENTE, en el entendido de que el incumplimiento de este último a lo anterior facultará a TELGUA a suspender el transporte de mensajes de texto , así como a repetir en contra de EL CLIENTE cualquier acción legal; **f.** Someter a la autorización de TELGUA los mensajes de texto y todo el material que se vaya a usar para realizar publicidad y propaganda que EL CLIENTE llegare a generar con motivo de la promoción y comercialización del servicio de Claro Notifícame SMS, así como la propia información, datos, bienes y/o servicios que integren a éstos. **g.** Contar con todas las autorizaciones, permisos y

Versión: 1.0

licencias que se requieran para el cumplimiento de las obligaciones que por este acto contrae, así como a mantener vigentes las mismas en tanto continúen surtiendo los efectos del Contrato y este Anexo; **h.** No publicar o difundir, bajo ninguna circunstancia, el número celular correspondiente al equipo terminal del destinatario que solicite la provisión del servicio de Claro Notifícame SMS; **i.** No utilizar en forma distinta a la prevista en este Anexo, los números celulares correspondientes a los equipos terminales de los destinatarios que soliciten la provisión del servicio de Claro Notifícame SMS ni difundir contenido ilegal, inmoral o impropio; **j.** No crear ninguna base de datos con los números celulares correspondientes a los equipos terminales de los destinatarios que soliciten la provisión del servicio de Claro Notifícame SMS, para fines distintos propios del servicio y/o a los contemplados en los ANEXOS DE SERVICIO; **k.** Abstenerse de proveer o re comercializar el servicio de Claro Notifícame SMS a través de una marcación corta o larga distinta a aquella que le fue asignada. **n.** EL CLIENTE será el único responsable de la administración de los SMS enviados a los destinatarios por lo que en todo momento EL CLIENTE se obliga a verificar que la información, datos, bienes y/o servicios que integren el servicio de Claro Notifícame SMS:

a) No utilice lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres;
b) No induzca a la violencia o al desorden público;
c) No sea de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual;
d) No vaya en contra de las disposiciones legales que existen sobre la materia;
e) No contengan información que constituyan o puedan constituir competencia o descrédito para TELGUA o de algún tercero;
f) No contengan información comparativa que constituya competencia desleal en términos de la legislación aplicable; y
g) No contengan información que induzcan a los Destinatarios a error y/o confusión

6.3 Sin perjuicio de otras obligaciones establecidas a su cargo, TELGUA se obliga a: a. Realizar el transporte de los mensajes de texto, a efecto de que éstos sean entregados en los equipos terminales de los destinatarios que lo hayan solicitado expresamente; **b.** Realizar las altas, bajas y/o cambios. **c.** Reservarse el derecho de autorizar, en los términos de este Anexo, el servicio, publicidad, promoción y difusión de mensajes de texto, que, en su caso, llegue a realizar EL CLIENTE.
6.4 Penalizaciones: a. TELGUA tendrá el derecho de cobrarle a EL CLIENTE por el envío de mensajes en contravención a lo contenido en el presente Anexo, una penalización que en el caso de una primera infracción será de CINCUENTA MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US$50,000.00), en el caso de reincidencias, será de CIENTO VEINTE MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, cada vez que cometa dicha infracción. **b.** Por no contar EL CLIENTE con la autorización previa y por escrito de los destinatarios que solicitaron la prestación del servicio, la penalización será el equivalente a tres veces la cuota mensual que EL CLIENTE paga a TELGUA por la prestación del servicio contenido en el ANEXOS DE SERVICIO, dicha penalización se aplicará por cada vez que no se cuente por dicha autorización. **c.** En caso TELGUA recibiera alguna queja de algún destinatario en el cual, éste último le indique que no se encuentra suscrito al servicio de Claro Notifícame SMS, TELGUA le requerirá a EL CLIENTE que envía los mensajes de notificación que compruebe en 48 horas, que el destinatario que presentó la queja, aceptó la recepción de los mensajes de texto, en caso EL CLIENTE no pueda probar dicho extremo, TELGUA procederá a imponerle una penalización a EL CLIENTE de tres veces la cuota mensual que EL CLIENTE paga a TELGUA por la prestación del servicio contenido en el ANEXOS DE SERVICIO. Cada vez que EL CLIENTE reincida en la misma falta, TELGUA procederá a imponerle una penalización de cuatro veces la cuota mensual que EL CLIENTE paga a TELGUA por la prestación del servicio contenido en el ANEXOS DE SERVICIO. Todas las penalizaciones que TELGUA imponga a EL CLIENTE deberán de ser pagadas por EL CLIENTE dentro de los diez días hábiles siguientes a la imposición de las mismas.
Todas las penalizaciones arriba relacionadas son simples sanciones administrativas, por lo que, queda a discreción de TELGUA dar por terminado el contrato en cualquier momento si EL CLIENTE llegará a incurrir en cualquiera de los presupuestos anteriormente relacionados, debiendo EL CLIENTE pagar a TELGUA todas las cuotas de servicio que se encuentren pendientes hasta el cumplimiento del plazo pactado entre las partes.

6.5 Localízame Empresas: Este servicio permite a los clientes recibir información en tiempo real de la geo-localización aproximada de los empleados que pertenecen a su empresa y a quienes les proporcione teléfono móvil, según sea el requerimiento de la misma. Para dar de alta este servicio es obligatoria la aceptación que EL CLIENTE haga de la Política de Privacidad y de los términos y condiciones contenidos en la aplicación de la página Web www.lempresa.claro.com.gt y el cumplimiento de las mismas. TELGUA otorgará a EL CLIENTE 30 días iniciales de prueba para utilizar el servicio sin ningún cargo y al concluir dicho plazo, la tarifa mensual será cargada a la cuenta de EL CLIENTE, así como recargos adicionales, de existir. El plazo mínimo de contratación de este servicio es de SEIS MESES contados a partir del día siguiente en que concluya los 30 días de prueba. Al aceptar este servicio, EL CLIENTE, acepta pagar la tarifa mensual vigente y recargos adicionales, de existir, dentro de las políticas que TELGUA determine.

6.6 Mobile Suitcase: Tiempo mínimo de contrato 6 meses. Por cada 10 licencias contratadas, se otorga un acceso de administrador web, las capacitaciones se imparten de forma virtual vía Webex o Skype. El soporte se da vía correo electrónico, Webex o Skype, el paquete de datos que se utilice la para aplicación debe ser como mínimo de 3GB.

Contratos de Bienes y Servicios

Versión: 1.0

6.7 PBX Móvil: Para la contratación del servicio las líneas deber ser corporativas, el servicio no funciona para numeración fija, el mínimo de contratación es de 6 meses, la facturación del servicio es individual por cada línea ingresada en la aplicación.
El backtone de tomo de espera no es modificable. El tiempo de espera de cambio de operado hacia otro o el re direccionamiento de la llamada no es modificable. Para el número virtual no aplica cuando el operador devuelve la llamada, el cliente tendrá visualización del número móvil del operador y no del número virtual.

Firma de Cliente: _____

ASOCIACIÓN DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA
PRESIDENTE
ASOBIGUA

Lugar y Fecha: Guatemala 20 de junio del2019

Contratos de Bienes y Servicios

Anexo de Servicios Multimedia

Categoría de Cliente: Sector Público **Gestión:** Venta Nueva **Tipo de Cliente:** Existente

Información General

Nombre Completo / Razón Social: ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA
Nombre Comercial: ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA
Nombre Representante Legal: FRANCISCO LEONEL ALVARADO GONZALEZ Cargo: REPRESENTANTE LEGAL
Documento de Identificación: 2636 76609 1505 NIT 4408023-9
Dirección de Instalación: 26 CALLE 12-00 ZONA 5 COLONIA LA LABOR, ESTADIO MATEO FLORES,
Departamento/Ciudad: Guatemala Municipio: CIUDAD DE GUATEMALA
Giro de Negocio: GOBIERNO / SECTOR PUBLICO Colaboradores: Mas de 150

Datos de Facturación

Nombre del Contacto: LOUIS PINEDA Teléfono: 22500749
Correo Electrónico: coticompras.esobigua @gmail.com

Datos de servicio Multimedia

Plazo de Contrato: 12 Meses
No. de Teléfono: Paquete a contratar: Claro Pymes Doble Play

Tarifas/Cuotas Mensuales

Servicios Multimedia Pyme

Linea Fija Pyme
Linea ilimitada Claro

Internet Pyme
Internet Pyme10 Mbps

TV Pyme
-

Servicios Cloud Incluidos
O365 Business Premium

Servicios Adicionales Cloud a Contratar
- Q 0
- Q 0

Tarifa Total: Q 264.00
Instalación: Q

Servicios Adicionales

Cantidad	Telefonia Fija Adicional HFC	Instalación	Cuota Mensual
	-	Q	Q
	Internet -	Q 0	Q
	Equipo adicional TV -	Q	Q NaN
	Paquete Premium de TV -	Q	Q 0

IP Pública ☑
DTA adicional ☐
DCX adicional ☐
Equipo DTH adicional ☐
Claro Video Q30 ☐

Total Mensual : Q 0.00
Total Instalacion: Q 0.00

Financiamientos

☐ Aplica Financiamiento

Cant.	Tipo de Equipo a Financiar	Modelo	Cuota Mensual	Cantidad de Cuotas	Primer Pago	Monto total Mensual Financiamiento
			Q 0		Q 0	Q 0.00
			Q 0		Q 0	Q 0.00
			Q 0		Q 0	Q 0.00
			Q		Q	Q 0.00
	TOTAL					Q 0.00

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

Observaciones:

Condiciones del Servicio

CONDICIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO: Los servicios de telefonía fija, Internet y televisión, se le prestarán a EL CLIENTE con las facilidades técnicas y de instalación con que cuente Telgua para la prestación de los servicios. Si TELGUA no cuenta con las facilidades técnicas y de instalación para la efectiva prestación de cualesquiera de los servicios aquí contratados por EL CLIENTE, deberá notificarle al mismo por cualquier medio que considere adecuado, teniendo por efecto que el contrato se tendrá por resuelto, sin responsabilidad alguna de TELGUA. Para poder aplicar las tarifas preferenciales del paquete deberán ser instalados todos los servicios que los conforman, de lo contrario aquel o aquellos servicios que individualmente sean instalados se cobrarán a EL CLIENTE con la tarifa normal que TELGUA tenga vigente para el público en general, aplicándose todas las condiciones, disposiciones y políticas comerciales vigentes del servicio del que se trate.

Condiciones del Servicio de Telefonía Fija

TELEFONIA INTERNACIONAL: EL CLIENTE cuenta con una tarifa preferencial por minuto, fijada a discreción de TELGUA en llamadas con destino a Estados Unidos. Algunos destinos internacionales tienen recargos adicionales a las tarifas normales vigentes. Dichos recargos son establecidos por el operador del país destino y son ajenos a TELGUA.
LLAMADAS ILIMITADAS: El plan de llamadas ilimitadas incluye para EL CLIENTE el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de Claro o bien de redes de otros operadores de manera ilimitada, siempre y cuando la utilización que se haga de este servicio se haga en el ámbito del uso domiciliar y/o personal del cliente, conforme a la política de uso razonable incluida en la página Web de Claro. En caso TELGUA detecte por cualquier medio que el cliente ha dado un uso comercial al plan contratado, es decir que tenga patrones de conducta fuera del uso normal, no razonable o no permitido según la política de uso razonable TELGUA podrá excluir al cliente del mismo y cobrar las llamadas realizadas según la tarifa normal vigente, lo cual acepta expresamente EL CLIENTE.
Si EL CLIENTE adquiere el plan de llamadas ilimitadas los minutos ilimitados no aplican hacia líneas fijas destinadas a accesos empresariales, tales como números de cuatro dígitos o números PBX, entre otros.

Condiciones del Servicio de Televisión

DE LA SEÑAL DE TELEVISIÓN Y PROGRAMACIÓN: EL CLIENTE, acepta expresamente: a) que TELGUA no se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal de servicio contratado que no obedezca a grave negligencia suya; b) que TELGUA podrá suspender los servicios prestados sin responsabilidad de su parte en caso de mantenimiento, caso fortuito o fuerza mayor; c) que TELGUA pueda discrecionalmente aplicar, variar y/o modificar los contenidos de la programación del servicio contratado, incluyendo adición o supresión de canales y/o programas, sin previo aviso, ni posterior notificación y sin incurrir en responsabilidad alguna por dichos cambios; d) que el uso del control de mando del Set Top Box y funciones de la guía interactiva son de su exclusiva responsabilidad; e) que la calidad de la señal dependerá de que la instalación llene los requisitos mínimos establecidos y no se exceda el número de televisores autorizados.

Condiciones del Servicio de INTERNET

INTERNET: Para la prestación del servicio de Internet Residencial, EL CLIENTE, deberá contar con equipo de cómputo **(computadora de escritorio o portátil)**, tierra física en el tomacorriente, UPS y regulador de voltaje.

Servicios Adicionales

CLARO CLOUD: EL CLIENTE, acepta que al incluir el servicio Cloud en el Paquete Pyme, éste se preste durante el plazo del plan que ha contratado, no pudiendo darle de baja al servicio Cloud hasta la finalización del plazo del plan contratado. En caso desee dar la baja del servicio antes del plazo correspondiente al plan que ha contratado EL CLIENTE acepta expresamente el pago de las penalizaciones conforme a la cláusula indemnizatoria de los términos y condiciones generales.

Aceptación

ACEPTACION: EL CLIENTE, al firmar este anexo acepta expresamente: a) Ser de los datos de identificación consignados en este anexo; b) que TELGUA pueda comborar la veracidad de toda la información proporcionada por su persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegara a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente; c) que el presente ANEXO DE SERVICIO incorpora los TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DE TELGUA ("TCG CLIENTES"), los cuales he recibido de parte de TELGUA en este acto y que constituyen los aplicables de manera general a la prestación de servicios de telecomunicaciones brindados por TELGUA; y d) haber leído el presente anexo del servicio y bien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo acepta, ratifica y firma.

Lugar y Fecha: Guatemala 20/06/2019

Nombre de Ejecutivo: Mario Acevedo / Casbelisa

Firma del Cliente:

V 1.0

Contratos de Bienes y Servicios

Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

ACTA ADMINISTRATIVA NÚMERO 002-ASOBIGUA-2020

ACTA ADMINISTRATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÌA CELULAR-

En la Ciudad de Guatemala, 24 de enero de dos mil veinte, siendo las doce horas, constituidos en la sede de la Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala, ubicada en la décima avenida, zona cinco de la ciudad de Guatemala, palco central del Estadio Nacional "Doroteo Guamuch Flores", comparecen: **FRANCISCO ALVARADO GONZALEZ,** de sesenta y siete años de edad, casado, guatemalteco, empresario, con domicilio en el Departamento de Guatemala, se identifica con el Documento Personal de Identificación –DPI- con número de Código Único de Identificación –CUI- dos mil seiscientos treinta y seis espacio setenta y seis mil seiscientos nueve espacio un mil quinientos cinco (2636 76609 1505), extendido por el Registro Nacional de las Personas, actúa en calidad de **PRESIDENTE DEL COMITÉ EJECUTIVO** y **REPRESENTANTE LEGAL** de la **ASOCIACIÓN DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA**, conforme lo disponen los Estatutos de la Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala, en lo que sigue del presente instrumento se le denominará **"LA ASOCIACIÓN"**, y acredita su personería con: **a)** Certificación del Acuerdo número ciento seis diagonal dos mil diecisiete guion CE guion CDAG, emitido por el Comité Ejecutivo de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala; y, **b)** Acta de toma de posesión de cargo número veintidós según VII Reunión Ordinaria de Comité Ejecutivo 2017; **y** el señor **HUMBERTO ALEJANDRO RODRIGUEZ CRUZ**, de cuarenta años de edad, casado, ejecutivo, guatemalteco, de este domicilio, se identifica con Código Único de Identificación numero dos mil cuatrocientos cincuenta y cinco espacio veintitrés mil ochocientos treinta y nueve espacio dos mil ciento siete (2455 23839 2107), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, quien comparece en calidad de MANDATARIO ESPECIAL ADMINISTRATIVO CON REPRESENTACIÓN CON CONDICION DE VALIDEZ de la Entidad Mercantil **TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, calidad que acredita con la escritura pública número sesenta y cinco (65) que contiene su nombramiento autorizado en esta ciudad el dos de diciembre de dos mil diecinueve, por el la Notario Ana Patricia Casasola Búcaro, documento que se encuentra inscrito en el Registro de Poderes del Archivo General de Protocolos con el número uno (1) del Poder quinientos ocho mil treinta y cuatro E (508034-E) y en el Registro Mercantil General de la República con el número seiscientos setenta y nueve mil doscientos setenta y siete (679277), folio trescientos cincuenta y seis (356) del libro ciento dieciocho (118) de Mandatos, a quien en adelante se denominará **"EL CONTRATISTA"**. Se tiene a la vista la documentación con que se acredita

10a. Ave. Zona 5 Estadio Nacional Doroteo Guamuch Flores (palco central) Tel.: (502) 22500749 • 22500763
Email: asobigua@hotmail.com

Contratos de Bienes y Servicios

Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

las representaciones que se ejercitan, las cuales de conformidad con la ley y a nuestro juicio son suficientes para la celebración del presente acto. Los comparecientes aseguran ser de los datos de identificación personal consignados y hallarse en el libre ejercicio de sus derechos civiles, manifestando que para el presente acto convienen celebrar **ACTA DE NEGOCIACIÓN** para la contratación del servicio de telefonía celular de conformidad con las siguientes estipulaciones: **PRIMERA:** Base legal. La presente Acta se suscribe con fundamento en el artículo cuarenta y tres (43) literal "a" del Decreto número cincuenta y siete guion noventa y dos (57-92) del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado. **SEGUNDA**: Objeto de la Negociación. De conformidad con la oferta presentada y especificaciones de compra de baja cuantía, se suscribe la presente Acta de Negociación para la contratación del **SERVICIO DE TRES LÌNEAS DE TELEFONÌA CELULAR** para el uso de la Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala. **TERCERA:** De los servicios a contratar: **"EL CONTRATISTA",** para desarrollar la prestación del servicio, deberá activar tres líneas móviles con equipos celulares para uso de la ASOCIACIÓN y prestar el servicio de telefonía celular conforme al plazo y demás condiciones en esta acta establecidas. **CUARTA:** Plazo. El plazo de la presente Acta de Negociación, se computa desde el día en que los servicios sean oficialmente entregados mediante carta de recepción, donde se deje establecido la recepción de los equipos en buen estado y se establezca la fecha de iniciación del servicio, mismo del cual se gozará por un periodo de un (1) año y seis (6) meses. **QUINTA:** Valor y forma de pago. **"LA ASOCIACIÓN"** se obliga a pagar mediante orden de compra a **"EL CONTRATISTA"** por concepto de "contratación de servicio de telefonía celular integrada de la siguiente manera: dos planes de doscientos noventa y nueve quetzales exactos (Q. 299.00) cada uno por mes, y un plan de trescientos noventa y nueve quetzales exactos (Q399.00) por mes, dando la cantidad de diecisiete mil novecientos cuarenta y seis quetzales exactos (Q.17,946.00) por los 18 meses en total, cantidad que incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el valor de los equipos entregados para cada plan. Dicha cantidad se hará efectiva en 18 pagos mensuales, por la cantidad de novecientos noventa y siete quetzales (Q. 997.00) cada uno. Los pagos se efectuarán en un plazo no mayor de ocho días hábiles, contados a partir de la presentación de la factura correspondiente, después de brindado el servicio. Dichos pagos se harán conforme a la partida presupuestaria número ciento trece (113) del presupuesto de **"LA ASOCIACIÓN",** para el año dos mil veinte; y orden de compra número cero cero cero cero uno (00001), adquiriendo el compromiso de pago mensual. **SEXTA:** Controversias. Los otorgantes convenimos expresamente que cualquier divergencia o reclamo que surja entre ambos, derivados del incumplimiento,

Contratos de Bienes y Servicios

Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

interpretación, aplicación y efectos de esta Acta de Negociación, será resuelto directamente entre **"LA ASOCIACIÓN"** y **"EL CONTRATISTA"**, con carácter conciliatorio o en todo caso, conforme a la vía judicial de lo contencioso administrativo, señalando **"LA ASOCIACIÓN"** como lugar para recibir notificaciones la décima avenida, zona cinco de la ciudad de Guatemala, palco central del Estadio Nacional "Doroteo Guamuch Flores"; y, **"EL CONTRATISTA"** señala como lugar para recibir notificaciones la séptima avenida número doce guion treinta y nueve de la zona uno, municipio de Guatemala del departamento de Guatemala, obligándose a dar aviso por escrito a **"LA ASOCIACIÓN"** de cualquier cambio de dirección que hiciere, en el entendido que por falta de aviso por escrito se tendrán como válidas y legalmente efectuadas las notificaciones que se practiquen en el lugar señalado. **SÉPTIMA:** Rescisión. La presente Acta de Negociación podrá rescindirse por mutuo consentimiento, o bien unilateralmente por **"LA ASOCIACIÓN"** por las causas siguientes: cuando **"LA ASOCIACIÓN"** lo decida siempre que a su juicio **"EL CONTRATISTA"** no cumpla en forma comprobada satisfactoriamente sus obligaciones, siempre y cuando la causa sea atribuible a **"EL CONTRATISTA"** y/o convenga a los intereses de la institución, y cuando exista evidente negligencia de **"EL CONTRATISTA"** o su negativa infundada de cumplir con sus obligaciones. En este caso bastará con la comunicación que por escrito haga **"LA ASOCIACIÓN"** a "**EL CONTRATISTA"**, por lo menos cinco días antes de la fecha en la cual quedará rescindida la negociación. **OCTAVA:** Aceptación expresa de la negociación. **FRANCISCO ALVARADO GONZALEZ** y **HUMBERTO ALEJANDRO RODRIGUEZ CRUZ,** en la calidad con que actuamos, en los términos relacionados y condiciones estipuladas, aceptamos la negociación contenida en la presente Acta de Negociación, la cual leemos íntegramente y enterados de su contenido, objeto, validez y efectos legales, aceptamos, ratificamos y firmamos, quedando contenida en tres hojas de papel impresas a un solo lado y damos por finalizada cuarenta minutos después de su inicio en el mismo lugar y fecha.

FRANCISCO ALVARADO GONZÁLEZ
Presidente y Representante Legal
Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala

PRESIDENTE ASOBIGUA

Telecomunicaciones de Guatemala, S. A.

HUMBERTO ALEJANDRO RODRIGUEZ CRUZ
Mandatario Especial con Representación con Condición de Validez
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A.

10a. Ave. Zona 5 Estadio Nacional Doroteo Guamuch Flores (palco central) Tel.: (502) 22500749 • 22500763
Email: asobigua@hotmail.com

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA
CONTRATO REGLON 189
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS TECNICOS
No. 05-ASOBIGUA-2026

En la ciudad de Guatemala, el veintisiete de agosto del año dos mil veintiséis, comparecen: Por una parte, el señor **FRANCISCO ALVARADO GONZALEZ,** de setenta y cuatro años de edad, casado, guatemalteco, empresario, con domicilio en el Departamento de Guatemala, se identifica con el Documento Personal de Identificación –DPI- con número de Código Único de Identificación –CUI- dos mil seiscientos treinta y seis espacio setenta y seis mil seiscientos nueve espacio un mil quinientos cinco (2636 76609 1505), extendido por el Registro Nacional de las Personas, actúa en calidad de **PRESIDENTE DEL COMITÉ EJECUTIVO** y **REPRESENTANTE LEGAL** de la **ASOCIACIÓN DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA**, conforme lo establece el numeral Segundo del artículo Ciento dos de la Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte, y acredita su personería con: Certificación del Acuerdo número ciento noventa y dos diagonal dos mil veinticinco guion CE guion CDAG, de fecha veintiocho de agosto de dos mil veinticinco; b) y acta de toma de posesión del referido cargo número XXI por la otra parte comparece; y por la otra parte comparece: el señor **VANDENVER REINA RINCON**, de cuarenta y cuatro años de edad, casado, Colombiano, con residencia en ruta seis cero siete guion cero cinco zona cuatro edificio Modra, apartamento mil seis (1006), Guatemala, Departamento de Guatemala, se identifica con pasaporte Numero literal "A" "Y" ochocientos diecisiete mil quinientos diecisiete (AY817517) quien en lo que sigue del presente contrato se llamará "EL TECNICO". Se tienen a la vista los documentos con que se acredita la personería que se ejercita, la que de conformidad con la ley es suficiente para la celebración del presente acto. Ambos comparecientes aseguran hallarse en el libre ejercicio de sus derechos civiles y manifiestan que por el presente acto celebran **CONTRATO ADMINISTRATIVO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNICOS**, de conformidad con las cláusulas siguientes: **PRIMERA: CONDICIONES PRELIMINARES**. Los servicios, objeto de este contrato son de carácter técnico y en consecuencia no crean ninguna relación laboral, no teniendo **"EL TECNICO"** la calidad de servidor público ni derecho a las prestaciones que la ley otorga a éstos, tales como indemnización, vacaciones, pago por tiempo extraordinario, permisos, licencias u otros. **SEGUNDA: BASE LEGAL.** El presente contrato se suscribe con fundamento en la Ley de Contrataciones del Estado y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. **TERCERA: DECLARACIÓN JURADA.** Declara **"EL TECNICO"**, bajo juramento de ley y enterado de las penas relativas al delito de Perjurio, que no está comprendido dentro de las prohibiciones contenidas en el artículo ochenta de la Ley de Contrataciones del Estado. **CUARTA: OBJETO**. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios relacionados a la impartición de clínicas de preparación de Pool, evaluaciones, asesoría a deportistas y entrenadores, y todo lo relacionado en la propuesta No. 19/ASOBIGUA/GT-26 **QUINTA: PLAZO.** El plazo del presente contrato se computa del siete de septiembre al seis de octubre del dos mil veintiséis. **SEXTA: VALOR Y FORMA DE PAGO. "LA ASOCIACIÓN"** se obliga a pagar por los servicios de carácter técnicos contratados, la cantidad de treinta y ocho mil novecientos cincuenta quetzales exactos (Q. 38,950.00), lo que

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto sobre la Renta (ISR); dicha cantidad se hará efectiva mediante UN pago, al finalizar las actividades programadas y contra la entrega de informe técnico final y entrega de la Factura Electrónica en Línea -FEL-o planilla de no residente, con cargo al renglón presupuestario número ciento ochenta y nueve (189) del presupuesto de "LA ASOCIACION". **SÉPTIMA: INFORMES.** "EL TECNICO" queda obligado a presentar el informe técnico final, mediante el Coordinador Técnico. **OCTAVA: Lugar y prestación de servicios**. EL Técnico brindará sus servicios en 10ª. Avenida zona cinco, interior de palco del Estadio Nacional Doroteo Guamuch Flores, en las instalaciones centrales de la Asociación Deportiva Nacional de Billar de Guatemala, entre lunes y sábado y entre las seis y quince horas. **NOVENA: FIANZA DE CUMPLIMIENTO:** "EL TECNICO" para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en este contrato, se obliga presentar fianza de cumplimiento por el diez por ciento (10%) del monto del contrato, emitida por una institución afianzadora autorizada para operar en el país, en el entendido que no se hará ningún pago si no está presentada la citada fianza. **DÉCIMA: RESCISIÓN:** El presente contrato podrá rescindirse por mutuo consentimiento, sin responsabilidad de ninguna de las partes, quienes acordarán la forma de liquidar cualquier pago pendiente y el otorgamiento del finiquito respectivo, y unilateralmente por la ASOCIACIÓN por las causas siguientes: a) Cuando la ASOCIACIÓN así lo decida, siempre que a su juicio, "EL TECNICO" no cumpla en forma satisfactoria sus obligaciones y/o cuando convenga a los intereses de la ASOCIACIÓN; b) En caso de evidente negligencia del "EL TECNICO" en la prestación de los servicios contratados o su negativa infundada de cumplir con el presente contrato; c) Si durante el cumplimiento del contrato le sobreviniere al TECNICO alguna de las prohibiciones contenidas en el artículo 80 de la Ley de Contrataciones del Estado y no lo haga del conocimiento de la Asociación; d) en caso fortuito o de fuerza mayor que impidiera a cualquiera de las partes cumplir con sus obligaciones, se dará aviso por escrito de tal imposibilidad, tan pronto se tenga noticias de la causa, en cuyo caso ninguna de las partes incurrirá en responsabilidad por incumplimiento. **DÉCIMA PRIMERA: DIFERENCIAS:** Todas diferencias o controversias relativas al cumplimiento, interpretación o aplicación de este contrato, se resolverán de mutuo acuerdo, y de no ser posible, se someterá la jurisdicción del Tribunal de lo Contencioso Administrativo y para el efecto "EL TECNICO", señala como lugar para recibir notificaciones, citaciones y/o emplazamientos la ruta seis cero siete guion cero cinco zona cuatro edificio Modra, apartamento mil seis (1006), Guatemala, Departamento de Guatemala, aceptando como válidas y bien hechas las que en ese lugar se le hagan. **DÉCIMA SEGUNDA: FINIQUITO:** Al concluir este contrato y si no existiere ninguna obligación pendiente de cumplir, "LA ASOCIACIÓN" y "EL TECNICO", se otorgarán finiquitos recíprocos. **DÉCIMA TERCERA: IMPUESTOS:** A los honorarios citados deberán deducírseles los impuestos a los que resulte afecto de conformidad con la ley. **DÉCIMA CUARTA: COHECHO:** "EL TECNICO" manifiesta que conoce las penas relativas al delito de cohecho así como las disposiciones contenidas en el Capítulo III del Título XIII del Decreto diecisiete guion setenta y tres (17-73) del Congreso de la República, Código Penal y sus reformas. Adicionalmente manifiesta que conoce las normas jurídicas que facultan a "LA ASOCIACIÓN", para aplicar las sanciones administrativas que pudieren corresponderle, incluyendo la inhabilitación el Sistema de "GUATECOMPRAS". **DÉCIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD:** "EL TECNICO" acepta que la información y documentos originados del presente contrato son propiedad exclusiva de "LA ASOCIACIÓN", quedando obligado a guardar la debida

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

confidencialidad. **DÉCIMA SEXTA: ACEPTACIÓN.** En los términos y condiciones estipuladas, "LA ASOCIACIÓN" y "EL TECNICO" aceptan el presente contrato, el que leído íntegramente y enterados de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo ratifican, aceptan y firman en tres hojas de papel bond con membrete de la Asociación, en el mismo lugar y fecha.

FRANCISCO ALVARADO GONZALEZ
REPRESENTANTE LEGAL

VANDENVER REINA RINCON
EL TECNICO

ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA
PRESIDENTE
ASOBIGUA

C. P. B.

C.O.I.

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

BANRURAL
El amigo que te ayuda a crecer

ASEGURADORA RURAL, S.A.

ASEGURADORA RURAL
Te ayuda a crecer seguro y tranquilo

Autorizada para operar Seguros en la República de Guatemala, conforme Acuerdo Gubernativo No.700-99, emitido a través del Ministerio de Economía el día 10 de septiembre de 1999.

Por Q. 3,895.00

DATOS DEL FIADO

Nombre:	VANDENVER REINA RINCON
Dirección:	RUTA SEIS CERO SIETE GUION CERO CINCO ZONA CUATRO EDIFICIO MODRA, APARTAMENTO MIL SEIS, GUATEMALA, GUATEMALA ---- 4 GUATEMALA GUATEMALA

CLASE C-2

SEGURO DE CAUCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO
No. CG908-00082328

ASEGURADORA RURAL, S.A. en uso de la autorización que le fue otorgada por EL MINISTERIO DE ECONOMÍA, se constituye fiadora solidaria hasta por la suma de **TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO QUETZALES CON 00/100 (Q. 3,895.00)**.

ANTE: ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA

Para Garantizar: A nombre de **VANDENVER REINA RINCON ,** el cumplimiento de las obligaciones que le impone SERVICIOS TECNICOS No. 05-ASOBIGUA-2026 celebrado en LA CIUDAD DE GUATEMALA, el día 27 de agosto del 2026, por medio del cual se compromete a prestar SERVICIOS TÉCNICOS a partir del 07 de septiembre del 2026 al 06 de octubre del 2026 de conformidad con todas y cada una de las especificaciones contenidas en el referido instrumento legal. El valor total del citado SERVICIOS TECNICOS asciende a la suma de TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA QUETZALES CON 00/100 (Q.38,950.00) INCLUYE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA; este seguro de caución se otorga por el equivalente al diez por ciento (10%) de su valor total, o sea hasta por la suma TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO QUETZALES CON 00/100 (Q.3,895.00). y estará vigente por el período comprendido del 07 de septiembre del 2026 hasta que ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA, extienda la constancia de recepción o al 06 de octubre del 2026, lo que ocurra primero. Aseguradora Rural, S.A. no pagará el incumplimiento de la obligación garantizada por medio de este seguro de caución, cuando el mismo se deba a consecuencia de caso fortuito y fuerza mayor entendiéndose estos términos como todo acontecimiento o suceso que no se puede prever o que previsto no se puede resistir.

La presente póliza se expide con sujeción a las condiciones que se expresan en las Condiciones Generales adheridas a esta póliza.

ASEGURADORA RURAL, S. A., conforme al artículo 1027 del Código de Comercio de Guatemala, no gozará del beneficio de excusión a que se refiere el Código Civil de la República de Guatemala, y para la interpretación y cumplimiento de la garantía que esta póliza representa, se somete expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Guatemala.

ESTE CONTRATO INCLUYE UN ACUERDO DE ARBITRAJE

En fe de lo cual, extiende, sella y firma la presente póliza en la Ciudad de Guatemala, a los 09 días del mes de septiembre del 2026

ASEGURADORA RURAL, S. A.

Revisado **Representante Legal**

Este texto es responsabilidad de la Aseguradora y fue registrado por la Superintendencia de Bancos según Resolución No. 299-2011 del 02 de junio de 2011.
Escanea el código para descargar las Condiciones Generales de la póliza.

11 calle 7-66, zona 9 Centro Corporativo Heidelberg • email:servicio.cliente@aseguradorarural.com.gt
Teléfono de información y emergencia: 2338-9999

Encargada de Actualización: Linda G. Cotom Monterroso
Fecha de Actualización: 15 de octubre del 2026

Contratos de Bienes y Servicios

BANRURAL
El amigo que te ayuda a crecer

ASEGURADORA RURAL
Te ayuda a crecer seguro y tranquilo

CERTIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD
No. CAUBS-168015-2026

Por este medio Aseguradora Rural, S.A. hace constar que la póliza de seguro de caución No. CG908-00082328 ha sido emitida en cumplimiento de la Ley que rige la emisión de fianzas (Seguros de Caución) y que el firmante de la póliza posee las facultades y competencias respectivas, los datos consignados en la póliza son los siguientes:

Nombre Fiado:	VANDENVER REINA RINCON
Beneficiario:	ASOCIACION DEPORTIVA NACIONAL DE BILLAR DE GUATEMALA
Monto asegurado:	Q. 3,895.00
Contrato número:	05-ASOBIGUA-2026

Para los usos legales que al interesado convengan, se extiende la presente a los 09 días del mes de septiembre del 2026

Evelyn Muñoz
Jefe de Sección de Seguros de Caución
Aseguradora Rural, S.A.

Validación de póliza
Código de validación: 33091096

11 calle 7-66, zona 9 Centro Corporativo Heidelberg • email:servicio.cliente@aseguradorarural.com.gt
Teléfono de información y emergencia: 2338-9999