

## CONTRATO “ABA INTERNET SOBRE BANDA ANCHA”

EL CLIENTE al realizar la acción de iniciar el procedimiento de suscripción para el plan del servicio “ABA Internet sobre Banda Ancha” en cualquiera de sus modalidades, (en lo sucesivo, el “Servicio ABA”) a través de la página de autoregistro puesta a disposición de EL CLIENTE, ubicada en el URL <http://registro.cantv.net>; y al proveer sus datos personales o de empresa, según sea persona natural o jurídica; al escoger un nombre de usuario (login) y una clave secreta; y al otorgar autorización para cargos automáticos de acuerdo a las diferentes modalidades ofrecidas para el pago de el Servicio ABA, se entiende que EL CLIENTE expresa su entera e incondicional aceptación, al ser aprobada su solicitud, a los términos y condiciones contenidos en el presente contrato y en los anexos que lo integran (en lo sucesivo denominado, el “Contrato”) para disponer del Servicio ABA.

### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

1.1 CANTV se compromete con EL CLIENTE a suministrarle el Servicio ABA, en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y según las especificaciones técnicas contenidas en el anexo “A” (Condiciones Particulares), el cual forma parte integrante del mismo.

Los servicios de acceso a Internet asociados a el Servicio ABA, serán provistos a EL CLIENTE por CANTV.NET, C.A. (CANTV.NET), empresa operadora legalmente autorizada. CANTV se compromete frente a EL CLIENTE a mantener la contratación del servicio de acceso a Internet con CANTV.NET por cuenta de EL CLIENTE, cuyos costos y tarifas se encuentran incluidos en los precios de este Contrato, desplegados en el en portal de Internet de CANTV, en los URL’s <http://www.cantv.com.ve/abaempresas> y <http://www.cantv.com.ve/abapersonas>, según se trate (en lo sucesivo, el “Portal”).

1.2 EL CLIENTE podrá solicitar a CANTV, servicios adicionales que puedan crearse en las condiciones de prestación y precios que ésta pueda establecer.

1.3 CANTV hará todos los esfuerzos que sean técnica y comercialmente razonables a fin de que EL CLIENTE pueda usar el Servicio ABA, las veinticuatro (24) horas del día durante la vigencia de este Contrato, salvo las limitaciones contenidas en el Anexo “A”. CANTV garantiza que el Servicio ABA será suministrado de plena conformidad con los términos del presente Contrato y que será ejecutado con un cuidado y capacidad razonables por parte de personas adecuadamente calificadas y experimentadas. De igual forma garantiza que la prestación de el Servicio ABA, cumple en todos los aspectos, con las leyes y regulaciones aplicables que puedan estar vigentes para el momento en que los mismos sean suministrados.

### CLÁUSULA SEGUNDA: CONDICIONES DE PAGO

2.1 El Servicio ABA será facturado a partir de la fecha en que CANTV active a EL CLIENTE en sus sistemas de gestión, de acuerdo al plan contratado. Las tarifas serán canceladas por EL CLIENTE, conforme a las siguientes modalidades de pago: (a) Domiciliación en una tarjeta de crédito válida; (b) cargo a la factura telefónica de CANTV. **No obstante, CANTV se reserva el derecho a modificar unilateralmente, en cualquier momento y previo aviso, la modalidad de pago.**

2.2 Los montos correspondientes al suministro de los equipos necesarios para el acceso al Servicio ABA (KIT ABA), podrán ser pagados por EL CLIENTE o bien autorizando su

cargo en la factura telefónica CANTV o de contado en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente de CANTV a nivel nacional. Dichos cargos se especifican en el Portal y los mismos se encuentran sujetos a cambios.

2.3 Las tarifas vigentes han sido hechas del conocimiento de EL CLIENTE con anterioridad a la suscripción del presente Contrato, al igual que todos los detalles referentes a cómo usar el Servicio ABA. En caso de modificación de tarifas, CANTV publicará los precios máximos del Servicio ABA, con por lo menos quince (15) días continuos de antelación a su entrada en vigencia, en diarios que tengan mayor circulación nacional, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. EL CLIENTE dispondrá de esos quince (15) días contados a partir de la fecha de la publicación del aviso de prensa, para manifestar por escrito su disconformidad con la modificación de la tarifa de el Servicio ABA y pedir la resolución del Contrato, si fuere el caso, sin que tenga que pagar a CANTV o a quien esté autorizado, más de lo que debe por el servicio recibido. Vencido este lapso sin que EL CLIENTE haya hecho oposición alguna o haya manifestado su interés de no seguir vinculado a este Contrato, se entenderá que ha aceptado tal modificación.

2.4 Las tarifas que se establecen en el Portal no incluyen los impuestos indirectos y consecuentemente, el monto que corresponda pagar por cualquier impuesto o tasa con el cual se grave el Servicio ABA, será agregado a las cantidades que deba pagar EL CLIENTE a CANTV o a quien haya designado al efecto, conforme al procedimiento previsto en las leyes y reglamentos que los establezcan.

2.5 EL CLIENTE pagará al momento de la suscripción y en forma anticipada, la cantidad correspondiente a la primera mensualidad de el Servicio ABA, según la tarifa y modalidad de pago acordada, de conformidad con las condiciones previstas en el Anexo "A", desplegadas en el Portal. Transcurridos treinta (30) días continuos luego de la fecha de suscripción (en lo sucesivo denominada, "Fecha de Corte"), EL CLIENTE pagará por adelantado, la tarifa correspondiente al mes subsiguiente de el Servicio ABA dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la Fecha de Corte.

2.6 CANTV o quien ésta autorice, remitirá a EL CLIENTE, vía correo electrónico (e-mail) a la dirección de correo principal definida por EL CLIENTE, el día de su Fecha de Corte, un estado demostrativo de los débitos y créditos así como el detalle de sus consumos. Los pagos que realice EL CLIENTE se harán en calidad de anticipo. Una vez prestado el Servicio ABA, CANTV o quien ésta autorice, emitirá mensualmente, la factura correspondiente. CANTV o quien ésta autorice, se reserva el derecho de cargar a EL CLIENTE los gastos de cobranza que se generen por no hacerse efectivos los pagos abonados según la forma de pago elegida y aceptada por EL CLIENTE y cobrar comisión por cada cheque devuelto y realizar cualquier otro cargo que considere necesario a fin de compensar los gastos efectivamente incurridos en la gestión de cobranza.

### **CLÁUSULA TERCERA: INTERESES DE MORA**

El retardo en el pago de los montos adeudados de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, generará intereses de mora a la tasa del doce por ciento (12%) anual.

En caso de que el retardo en el pago sea por un tiempo superior a quince (15) días consecutivos, contados desde la fecha en que dicho pago debió verificarse, CANTV podrá suspender temporalmente la prestación de el Servicio ABA hasta tanto EL CLIENTE

pague la totalidad del monto adeudado así como los intereses moratorios a que hubiere lugar. Transcurridos los lapsos establecidos en los literales a) y b) de la Sección 11.1 del Contrato, CANTV tendrá derecho a dar por terminado el mismo, sin perjuicio de las acciones legales que podría ejercer para obtener el pago del monto adeudado y los intereses de mora que se causen, así como los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

#### **CLÁUSULA CUARTA: CAMBIO DE PLAN (VELOCIDAD DE CONEXIÓN)**

4.1 En el caso de que EL CLIENTE desee cambiar el plan contratado inicialmente según las opciones detalladas en el Portal, deberá realizar la solicitud mediante una llamada gratuita a los números telefónicos 0-800-ABACANTV (0-800-2222268) o 0-800EMPRESAS (0-800-3677727), según se trate de personas naturales o jurídicas, y CANTV dentro de los treinta (30) días siguientes a la formulación de la misma, procederá a realizar el correspondiente cambio, siempre que ello resulte técnicamente posible. En caso contrario así lo manifestará a EL CLIENTE.

4.2 En caso que CANTV acuerde el cambio solicitado, EL CLIENTE acepta que la tarifa para el plan escogido será la vigente para el momento en que el nuevo plan se encuentre disponible para EL CLIENTE.

4.3 La solicitud de cambio del plan será posible siempre que hayan transcurridos sesenta (60) días continuos contados desde el comienzo de la prestación de el Servicio ABA o desde el último cambio efectuado.

#### **CLÁUSULA QUINTA: ATENCIÓN DE RECLAMOS / GARANTÍA**

5.1 EL CLIENTE podrá formular los reclamos relacionados con cualquier falla o interrupción de el Servicio ABA, ya sea técnica o de facturación, a través de los mecanismos puestos a disposición e informados a EL CLIENTE en virtud de este Contrato. Por su parte, CANTV se compromete a dar respuesta a los reclamos por sí misma o por quien autorice para ello, dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha del reclamo efectuado por EL CLIENTE. Vencido ese lapso, sin que CANTV dé respuesta a los reclamos relativos a la facturación, se considerará que éstos son procedentes.

5.2 Asimismo, los términos y condiciones de la garantía de los componentes del KIT ABA, se encuentran incluidos en la “nota de entrega” que EL CLIENTE recibirá al momento de retirar el KIT ABA o al momento que el mismo sea instalado por CANTV, o por quien ésta designe.

#### **CLÁUSULA SEXTA: INSTALACIONES AUTORIZADAS POR CANTV**

En caso que EL CLIENTE solicite a CANTV la instalación de los componentes del KIT ABA, ésta será realizada por personas debidamente autorizadas por CANTV.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

EL CLIENTE debe cumplir todas las obligaciones que se establecen en el presente Contrato y en especial las que a continuación se determinan:

- a. EL CLIENTE se compromete a utilizar el Servicio ABA de conformidad con la ley, con este Contrato y sus anexos, con las condiciones generales de uso de los servicios publicadas en el Portal y en general, atendiendo a las exigencias de la moral y buenas costumbres, y al orden público. En consecuencia, en caso de que EL CLIENTE incumpla cualquier disposición contenida en los instrumentos antes referidos o en contravención a los parámetros mencionados, CANTV se reserva el derecho de considerar rescindido el presente Contrato. En estos casos, CANTV devolverá a EL CLIENTE todos los cargos pagados por adelantado, si los hubiere, lo que se considerará como única indemnización para EL CLIENTE en caso de terminación anticipada de este Contrato.
- b. Informar por escrito a CANTV de cualquier avería o falla técnica en la prestación de el Servicio ABA, a los fines de que CANTV por sí misma o por medio de un tercero autorizado al efecto, proceda a solucionar la avería o falla, en principio, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la fecha del reporte de la avería o falla por parte de EL CLIENTE. En caso de que la reparación de la avería o falla técnica requiera un tiempo que exceda las cuarenta y ocho (48) horas antes señaladas, en virtud de la gravedad de la misma o por razones técnicas, CANTV deberá notificarlo a EL CLIENTE.
- c. Abstenerse de utilizar elementos o dispositivos que puedan interferir con el Servicio ABA y/o el módem.
- d. En caso que el módem y/o demás accesorios sean adquiridos por EL CLIENTE de un tercero, los mismos deben cumplir con las especificaciones técnicas previstas en el listado de componentes autorizados, que CANTV publique al efecto. En caso que técnicamente resulte posible la programación de estos componentes, todos los costos asociados a dicha programación, así como a su instalación correrán por la exclusiva cuenta de EL CLIENTE.
- e. Efectuar los pagos correspondientes al plan seleccionado, en los plazos convenidos.
- f. Abstenerse de transmitir cualquier tipo de información que atente contra los derechos de terceros, la moral, o la legislación vigente. Queda expresamente entendido que CANTV o quien ésta designe, no serán responsables por el contenido de las informaciones que sean recibidas y/o enviadas por EL CLIENTE a través de el Servicio ABA. De igual forma queda aceptado que EL CLIENTE responderá a CANTV o quien ésta designe, y de ser el caso, la indemnizará por daños y perjuicios, por cualquier acción, demanda o recurso que sea intentado con ocasión de la transmisión de la información aquí prevista.

#### **CLAUSULA OCTAVA: RESPONSABILIDADES DE EL CLIENTE CON RESPECTO A LOS EQUIPOS PROPIOS**

EL CLIENTE deberá utilizar los equipos que reúnan las especificaciones técnicas determinadas en el Anexo "A" del presente Contrato y en la solicitud del servicio. CANTV no se hace responsable de las interrupciones o fallas en el Servicio ABA cuando éstas se originen por defectos o fallas en equipos propiedad de EL CLIENTE, salvo que se trate de aquellos equipos o componentes adquiridos a CANTV en el KIT ABA y que se encuentren amparados por la garantía correspondiente. Tampoco será responsable CANTV, por el deterioro o daño sufrido a bienes propiedad o en posesión de EL CLIENTE, en caso de su negligencia, imprudencia, impericia o uso indebido del sistema de información o del equipo, o por parte de un tercero.

## **CLÁUSULA NOVENA: RESPONSABILIDADES DE CANTV EN CASO DE FALLA O INTERRUPTIÓN DEL ABA Y POR LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS EN EL KIT ABA**

9.1 CANTV será responsable de cualquier daño, previa su comprobación por parte de EL CLIENTE, que se derive de la interrupción o falla de el Servicio ABA por un período que exceda el señalado en el literal b) de la Cláusula Séptima del presente Contrato, exceptuando los casos que por su complejidad no puedan ser resueltos en el plazo allí previsto y siempre que la falla o interrupción hubiera sido reportada por EL CLIENTE de acuerdo a los mecanismos puestos a disposición a los efectos, salvo que los mismos se deban a causas extrañas que no le sean imputables a CANTV.

9.2 En consecuencia, una vez demostrados los daños, EL CLIENTE tendrá derecho a una compensación que será proporcional a la suma de las horas en las cuales se produjeron las interrupciones durante el mes, tomando en consideración las tarifas del Servicio ABA, que se encuentran desplegadas en el Portal. Las compensaciones señaladas anteriormente, serán reflejadas como créditos en la factura del mes siguiente a aquél en el cual se produjo la interrupción o falla del Servicio ABA. En ningún caso será responsable CANTV o quien ésta haya designado, frente a EL CLIENTE, sin importar la causa, por daños indirectos, pérdida de datos, pérdida de la información, lucro cesante o pérdida de negocios, surgidos bien sea como resultado o en relación con la utilización de el Servicio ABA, objeto del presente Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: CAUSAS EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD / FUERZA MAYOR**

10.1 A ninguna de las Partes se le exigirá el cumplimiento de aquellas obligaciones cuya ejecución fuese impedida por un Evento de Fuerza Mayor.

10.2 Cualquiera de las Partes que no pudiere cumplir cualquiera de sus obligaciones bajo el Contrato por causa de un Evento de Fuerza Mayor, notificará por escrito a la otra Parte de tal circunstancia tan pronto como se produzca dicho evento, y reiniciará la prestación de los Servicios tan pronto como sea posible. En caso de que la interrupción en la ejecución del Contrato debido a un Evento de Fuerza Mayor sea por un lapso de treinta (30) días continuos, cualquiera de las Partes tendrá derecho a darlo por terminado, a menos que ambas Partes llegaren a un acuerdo o arreglo, teniendo en cuenta el hecho que dio lugar a la interrupción y las demás circunstancias del caso. Es entendido que en tales casos no habrá lugar a ninguna acción por concepto de daños y perjuicios ni por ningún otro concepto.

10.3 El término "Evento de Fuerza Mayor" significa cualquier hecho o situación que esté fuera del control razonable de la Parte obligada a cumplir la obligación correspondiente y que no pueda ser previsto o evitado por dicha Parte, mediante la debida diligencia. Tales hechos o situaciones, a título enunciativo, incluyen: huelgas, boicots, terrorismo, desórdenes civiles, rebeliones o revoluciones, hechos del príncipe, paros y cualquier otro tipo de conflictos laborales, incendios, terremotos, temblores o deslizamientos de tierra, avalanchas, inundaciones, huracanes, tornados, tormentas, otros fenómenos o catástrofes naturales, explosiones, epidemias, guerras (declaradas o no), hostilidades, actividades de la guerrilla, actos terroristas, motines, insurrecciones, conmociones civiles y actos de sabotaje.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN DE EL CONTRATO**

### **11.1. Causales de terminación que podría invocar CANTV:**

En caso que EL CLIENTE incurra en incumplimiento de las obligaciones que asume en virtud del presente Contrato, sin que ello se deba a una causa extraña no imputable, CANTV le enviará una comunicación mediante la cual solicitará el cumplimiento de las obligaciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la recepción de dicha correspondencia. Vencido el lapso antes señalado sin que EL CLIENTE hubiere cumplido las obligaciones, CANTV podrá suspender el Servicio ABA y en consecuencia terminar el presente Contrato sin que EL CLIENTE pueda formular reclamación alguna, con fundamento en cualesquiera de las causales que a continuación se determinan:

- a. Modalidad Tarjeta de Crédito. Cuando hubieren transcurrido sesenta días (60) consecutivos contados a partir de la fecha de emisión de la factura, sin que EL CLIENTE lo hubiere realizado el pago.
- b. Modalidad Factura Telefónica CANTV. Cuando hubieren transcurrido cuarenta y cinco días (45) consecutivos contados a partir de la fecha de emisión de la factura telefónica CANTV, sin que EL CLIENTE lo hubiere realizado el pago.
- c. Cuando se compruebe que EL CLIENTE ha cedido total o parcialmente los derechos consagrados a su favor en el presente Contrato, sin el consentimiento previo de CANTV.
- d. Cuando se compruebe que los equipos o instalaciones propiedad de EL CLIENTE, no suministrados por CANTV, por deficiencias en los mismos o razones técnicas, desmejoran la eficiencia en la prestación de el servicio ABA o causan daños a los equipos o instalaciones de CANTV.
- e. Cuando se demuestre que EL CLIENTE ha dado o prometido a un trabajador de CANTV o a un tercero, alguna suma de dinero o dádiva indebida para obtener el Servicio ABA o para evadir el pago de las tarifas vigentes.
- f. Cuando se compruebe que EL CLIENTE utiliza equipos o instalaciones no autorizados, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Séptima literal d) del presente Contrato.
- g. Por decisión judicial.
- h. Cuando se demuestre que EL CLIENTE ha suministrado datos falsos, a los fines de obtener la provisión de el Servicio ABA.
- i. Cuando EL CLIENTE incumpla cualesquiera de las obligaciones contenidas en este documento, habiendo transcurrido el plazo de cinco (5) días hábiles previsto al inicio de esta cláusula, sin que EL CLIENTE haya subsanado dicho incumplimiento.

### **11.2. Causales de terminación que podría invocar EL CLIENTE:**

EL CLIENTE podrá dar por terminada la relación con CANTV respecto al SERVICIO ABA sin que CANTV pueda formular reclamación alguna en los siguientes casos:

- a. Cuando se demuestre que CANTV o quien esté designado para hacerlo no presenta a EL CLIENTE la factura o el estado de cuenta electrónico mensual que refleje los cargos de el Servicio ABA.
- b. Cuando se compruebe que CANTV ha aplicado tarifas, sin dar aviso por la prensa a EL CLIENTE o las ha aplicado antes de cumplirse el plazo señalado en la Cláusula Primera de este documento.

- c. Cuando la interrupción de el Servicio ABA exceda de quince (15) días continuos y se deba a causas imputables a CANTV.
- d. Cuando en caso de interrupción de el Servicio ABA, CANTV no hubiere compensado a EL CLIENTE, conforme lo dispone la Cláusula Novena.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN ANTICIPADA POR PARTE DE EL CLIENTE**

EL CLIENTE podrá manifestar a CANTV mediante comunicación escrita a la dirección indicada en la Cláusula Décima Quinta del presente Contrato, o a cualquier Oficina de Atención al Cliente de CANTV (OAC), en cualquier momento, su voluntad de no continuar utilizando el Servicio ABA, pero deberá cancelar a ésta a título de indemnización, por la inversión que pudo haber realizado CANTV en la prestación del Servicio ABA, el equivalente a la tarifa de un (01) mes según el plan contratado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente Contrato tendrá una duración de doce (12) meses calendario, contados a partir de la fecha de instalación y suscripción del plan seleccionado por EL CLIENTE y prorrogable automáticamente por períodos iguales y sucesivos, a menos que alguna de las Partes le notifique a la otra con treinta (30) días de anticipación al vencimiento del lapso, su voluntad de no prorrogarlo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Ambas Partes acuerdan mantener la información que pertenezca a cada una de ellas y que cruce a través de la red de CANTV como confidencial y en consecuencia no podrá ser divulgada ni distribuida a ningún tercero.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: NOTIFICACIONES**

15.1 A los efectos de cualquier notificación que deban hacerse las partes de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato, exceptuando lo previsto en la Cláusula Décima Segunda, las mismas se harán por escrito bien sea por correo electrónico, a través de reporte telefónico al Centro de Soporte de CANTV o, mediante comunicación escrita entregada en las siguientes direcciones:

EL CLIENTE: Las dirigidas a EL CLIENTE serán enviadas a la dirección que a tal efecto haya designado al momento de iniciar el procedimiento de instalación y/o a través de su dirección electrónica principal o "login", originalmente indicada al registrarse.

CANTV: Las dirigidas a CANTV serán enviadas a la dirección electrónica ubicada en el Portal o mediante comunicación escrita fechada el día de su emisión por quien la produzca, a cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente de CANTV (OAC'S).

15.2 Queda entendido entre las Partes que las mencionadas notificaciones se considerarán recibidas en la fecha indicada en el correspondiente acuse de recibo, cuando ésta se realicen mediante comunicación enviada en físico.

15.3 Cualquier cambio de dirección deberá ser notificado inmediatamente a la otra Parte, de lo contrario se entenderá válidamente notificada la Parte en la última de las direcciones que haya indicado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: NORMAS APLICABLES**

El presente Contrato se regirá por lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y sus Reglamentos, por los términos y condiciones de los contratos de concesión de CANTV y CANTV.NET, el convenio de revisión del octavo año, por lo estipulado en este Contrato y demás disposiciones legales aplicables. Todo lo relativo al acceso a Internet se regirá por las condiciones desplegadas en los sitios de Internet [www.cantv.net](http://www.cantv.net) y [www.cantv.com.ve](http://www.cantv.com.ve), en la sección "Productos y Servicios", "Aba Internet sobre Banda Ancha".

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: ANEXOS**

Formarán parte integrante del presente Contrato los siguientes Anexos:

Anexo "A": Condiciones Particulares

En caso de dudas o contradicción entre éstos y el texto del presente documento prevalecerán las disposiciones del presente Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

Para todos los efectos relacionados con Contrato, las Partes eligen como domicilio especial, con exclusión de cualquier otro, la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos tribunales las Partes acuerdan someterse.