



CONTRATO PRIVADO DE SERVICIO Y CONSULTAS AUTOMÁTICAS CELTEL

Nosotros, _____, quien actúa en su condición de Representante de la sociedad mercantil denominada TELEFÓNICA CELULAR, S. A., que en adelante se denominará CELTEL; y _____, con tarjeta de Identidad No. _____, del domicilio de _____, con número de cliente _____, número de anexo _____, dirección de correo electrónico _____, quien en adelante se denominará EL CLIENTE, por este acto declaramos que hemos convenido en celebrar, como al efecto lo hacemos, el presente CONTRATO PRIVADO DE SERVICIO y CONSULTAS AUTOMÁTICAS CELTEL, que se regirá por la normativa presente y por las disposiciones que posteriormente se dicten sobre la materia, las que deberán entenderse incorporadas a las condiciones que a continuación se expresan: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO:** CELTEL prestará y facilitará al CLIENTE, o a las personas que EL CLIENTE expresamente autorice, los servicios de consultas, solicitudes y/o servicios que se encuentren disponibles mediante los siguientes medios, en adelante "Canales": Página Web, operadora automática, computadora de autoservicio, asistencia personalizada o cualquier otro sistema de transmisión remota y/o medios telefónicos y/o telemáticos que CELTEL en un futuro incorpore a su servicio, de conformidad a la normativa vigente, para cuya utilización se exija digitación, formulación oral u otro medio de interacción, administrados por CELTEL o por terceros contratados por éste. **SEGUNDA: REQUISITOS:** Se deja expresa constancia que para que EL CLIENTE pueda solicitar y utilizar los canales señalados en la cláusula que antecede, debe reunir los siguientes requisitos: a) Ser suscriptor de una línea celular de CELTEL b) Disponer de un código secreto, PIN o clave secreta proporcionada por CELTEL, ingresarla y registrarla debidamente en los sistemas de CELTEL o en cualquier otro mecanismo de seguridad que CELTEL establezca para su acceso, de acuerdo a la forma, modo y procedimiento que este último le indique. **TERCERA: ACCESO AL SERVICIO:** Para poder acceder al servicio, CELTEL comunicará de forma confidencial al cliente una clave secreta o PIN, misma que EL CLIENTE se obliga a mantener en secreto y a guardar las medidas de seguridad, conforme a los procedimientos establecidos por CELTEL, exonerando a CELTEL de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la indebida o negligente utilización y conocimiento por parte de terceros, del PIN o clave secreta, situación que desde ya es aceptada por parte del cliente. **CUARTA: SERVICIOS, TRANSACCIONES Y/O OPERACIONES:** Las siguientes operaciones podrán realizarse a requerimiento del cliente: a) Cambio de PIN o clave secreta b) Cambio de Plan de Consumo. c) Solicitud de Detalle de Llamadas. d) Bloqueo de línea por robo. e) Solicitud de Detalle de Mensajitos. f) Solicitud de detalles de GPRS. g) Solicitud de detalles de transferencias *DAR. h) Solicitud de detalle de llamadas Roaming. i) Activación y desactivación de Servicios. j) Recepción y consulta de su factura de consumo mensual. Para este propósito el cliente acepta y reconoce que dicha recepción y consulta surte para su persona todos los efectos legales como



si se tratara de una factura de consumo mensual escrita y recibida a través de una empresa de mensajería. Consecuentemente por el solo hecho de realizar la operación de recepción y consulta de su factura mensual a través de una consulta automática, se obliga a pagar a Celtel los montos cobrados renunciando desde ya a cualquier derecho que la ley le conceda en lo referente a desconocer la operación automática realizada. k) Atender gestiones y reclamos de los diferentes servicios y productos que CELTEL brinde al CLIENTE. l) Otros servicios, consultas, operaciones o transacciones que CELTEL habilite en el futuro, con relación a cualquier otro producto o servicio que CELTEL ponga a disposición del CLIENTE. **QUINTA: RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:** a) Toda operación realizada a través de los servicios objeto de este contrato, utilizando la clave secreta y el número celular del CLIENTE, se considerará legalmente efectuada por este, por lo cual estas operaciones realizadas son válidas, auténticas y aceptadas por EL CLIENTE, sin responsabilidad alguna para CELTEL. En consecuencia se deja constancia, que EL CLIENTE, se compromete a brindar el mayor cuidado y la máxima protección de su clave secreta o PIN sin divulgarla a ninguna otra persona, dado que es intransferible, asumiendo ante CELTEL plena responsabilidad por el uso indebido, negligencia o descuido en el manejo de la clave secreta. La clave secreta (PIN) podrá ser modificada por EL CLIENTE cuando lo considere conveniente, utilizando la opción indicada en el menú principal. b) En caso de pérdida, robo, sustracción o inutilización del PIN o clave secreta, EL CLIENTE se obliga a comunicarlo inmediatamente por vía telefónica a CELTEL llamando a la Línea 265-8446 o al *611 (o al número que oportunamente se comunicaría en el futuro al cliente) y por escrito dentro de las 24 horas posteriores a la comunicación telefónica, y dar aviso a las instancias policiales o judiciales que correspondan. Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE será responsable directo de los perjuicios que puedan causarle a CELTEL y a terceros como consecuencia de la comisión de los hechos, actos y circunstancias que, por vía de ejemplo se han citado precedentemente, responsabilidad que subsistirá aun cuando tales hechos, actos y circunstancias no provengan de la acción o culpa del CLIENTE o incluso por caso fortuito o de fuerza mayor. c) El uso del PIN o clave secreta y el número de su celular será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE. **SEXTA: HORARIO DE SERVICIO:** El horario de funcionamiento de los servicios será el que indique CELTEL para sus diferentes canales, entendiéndose que los mismos serán atendidos por: a) Un contestador automático IVR o llamado comúnmente robot, el cual realizara cierto tipo de consultas y/o operaciones predefinidas por CELTEL. b) Un agente de servicio personalizado. c) La página Web de Celtel. d) Computadoras de autoservicio ubicadas en lugares estratégicos. Los servicios prestados y que aparecen descritos en este contrato pueden interrumpirse, total o parcialmente, en cualquier momento, por razones técnicas, caso fortuito, o fuerza mayor, en cuyo caso CELTEL quedará liberado de responsabilidad por los daños o perjuicios que tal interrupción involuntaria deriven para EL CLIENTE o terceros. **SÉPTIMA: MODIFICACIONES:** CELTEL podrá en cualquier tiempo, modificar las condiciones, modalidades y procedimientos operatorios a que se refiere el presente contrato con el objeto de obtener un mejor



aprovechamiento de los servicios. Del mismo modo CELTEL podrá suspender los servicios temporal o definitivamente, dando un aviso previo al cliente. **OCTAVA: AUTORIZACIONES: EL CLIENTE** y el usuario expresan que autorizan irrevocablemente a CELTEL para que, si lo estima necesario, pueda: a) Archivar en un registro informático cualquier orden cursada a través del servicio, y utilizarlo como medio de prueba en cualquier procedimiento administrativo judicial o arbitral. b) Requerir al cliente para que determinadas operaciones sean ordenadas o confirmadas por escrito, vía fax, o cualquier otro medio que Celstel estime adecuado, con el objeto de garantizar la seguridad o evitar un posible perjuicio para EL CLIENTE. **NOVENA: DATOS RELEVANTES, ALTERACIÓN Y REGISTROS EN BASE DE DATOS:** a) EL CLIENTE se obliga a comunicar inmediatamente a CELTEL cualquier cambio de domicilio, número de teléfono, denominación social y en general, cualquier cambio de los datos que hubiesen sido previamente facilitados a CELTEL, quien queda liberada de cualquier perjuicio que pudiera derivarse de la omisión de dicha comunicación. b) EL CLIENTE queda informado de la incorporación de sus datos personales a registros informáticos existentes en CELTEL, así como del tratamiento automatizado de dichos datos con finalidades comerciales y operativas del propio CELTEL. **DÉCIMA: PRECIO, COBROS Y CARGOS:** La prestación del servicio objeto de este contrato por parte de CELTEL, tiene, por ahora, carácter gratuito para EL CLIENTE. No obstante lo anterior, CELTEL se reserva el derecho de establecer en el futuro comisiones o un cargo periódico que podrá cobrar como precio por la prestación del servicio, en cuyo caso deberá previamente comunicarlo al CLIENTE, con una antelación mínima de 30 días a su entrada en vigor, quedando en libertad el cliente de continuar con el servicio o darlo por terminado. **DÉCIMO PRIMERA: DURACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato es de duración indefinida, permaneciendo en vigor y produciendo sus efectos hasta tanto no sea terminado por cualquiera de las partes con un aviso mínimo de 30 días. CELTEL se reserva el derecho de darlo por terminado cuando lo estime conveniente, sin responsabilidad de su parte, pudiendo efectuar modificaciones en cuanto a las prestaciones del servicio, o suspenderlo total o parcialmente por razones técnicas o de seguridad, o cualquier otra causa justificada. **DÉCIMO SEGUNDA: DOMICILIO Y ACEPTACIÓN:** EL CLIENTE declara conocer, aceptar y ratificar todo lo anterior, siendo de cumplimiento obligatorio. En caso de controversia no resuelta por la vía de la negociación directa, las partes se someterán a los procedimientos que conforme a la materia establecen las leyes de Honduras. En fe de lo cual suscribimos el presente contrato en la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____, del año _____.

Por Celstel

Por El Cliente