

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POSPAGO

(Versión agosto 2019)

Estos son los términos y condiciones que aplican de manera general y constituyen las condiciones generales para la prestación de los servicios que TELEMOVIL EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE pone a disposición de EL CLIENTE en la modalidad POS PAGO.

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte, TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. (en adelante simplemente "TELEMOVIL") como proveedora de servicios, por otra, el Usuario o Cliente (en adelante "EL CLIENTE" o "USUARIO") que utiliza dicho Servicio, como destinatario final.

1. OBJETO. TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante TELEMOVIL) pone a disposición de EL CLIENTE los servicios de telefonía, de navegación por Internet de forma inalámbrica, acceso a internet, el servicio de difusión de televisión por suscripción y cualesquiera otros servicios suplementarios y/o de valor agregado prestados a través de las redes e infraestructura de telecomunicaciones con las que cuente TELEMOVIL. Los servicios se prestan al CLIENTE en su condición de destinatario o usuario final de los mismos, y con base a las estipulaciones ahora establecidas en este documento o cualquiera de sus anexos. 2. TARIFAS, CARGOS, FACTURACIÓN Y PAGO. El CLIENTE pagará a TELEMOVIL, durante la vigencia del presente contrato, las cantidades resultantes de la prestación de cada uno de los servicios contratados, según los cargos básicos establecidos en el contrato al momento de la contratación. Las tarifas únicamente podrán variar de conformidad a la Ley de Telecomunicaciones de El Salvador. Los paquetes por servicios residenciales podrán incluir minutos dentro del plan según lo especificado en el contrato. Los minutos adicionales a ser consumidos por el cliente deberán ser pagados por éste según el detalle de facturación y bajo las tarifas que se encontraren vigentes. Adicionalmente, el CLIENTE cancelará las cantidades resultantes por cualquier servicio suplementario y/o de valor agregado utilizados, y los cargos por instalación, traslados, desinstalaciones, desconexiones, entre otros que fueren establecidos. Los pagos serán facturados y cancelados en dólares de Estados Unidos de América, por períodos establecidos, acorde a los sistemas de facturación utilizados por TELEMOVIL. El CLIENTE deberá pagar las facturas en las fechas estipuladas en las mismas, dichos pagos podrán realizarse en cualquiera de los siguientes lugares, ya sea en efectivo o cualquier otro medio aceptado por TELEMOVIL, de acuerdo a preferencia y disponibilidad: Tigo Money, Mi cuenta Tigo, Instituciones bancarias y/o financieras, Tiendas Tigo y/o cualquier medio autorizado al efecto por TELEMOVIL. Se aplicará el cargo por pago tardío correspondiente a cada factura, según se establece en las condiciones de contratación. Las facturas reflejarán los conceptos por los servicios utilizados. En caso El Cliente no reciba la factura en los medios designados por motivos ajenos a TELEMOVIL, no se eximirá su responsabilidad de pago, y además deberá de notificar a TELEMOVIL dicha situación. TELEMOVIL entregará facturas de forma física o electrónica, en el lugar o medio señalado por EL CLIENTE. Se exceptúa de lo anterior aquellos casos en que el medio señalado sea una dirección física a la cual sea imposible acceder por causas imputables al usuario, dificultades o imposibilidad de acceso al lugar o medio señalado para la entrega de facturas por ser zona considerada de alto riesgo, caso fortuito o fuerza mayor, o cualquier otra situación similar ajena a TELEMOVIL, en cuyo caso TELEMOVIL notificará al cliente sobre dicha imposibilidad a efectos que el cliente designe cualquier otro medio para hacer la entrega de la factura, en caso no lo hubiere señalado, caso contrario, TELEMOVIL enviará la factura al cliente por cualquier medio disponible y señalado por el cliente. Como parte de la comunicación de TELEMOVIL con el cliente, éste podrá notificar mediante mensajes de texto, el monto de la factura y su fecha de vencimiento. FACTURACIÓN ELECTRONICA: El envío de factura por medio electrónico se regirá bajo las siguientes condiciones: (a) El envío de factura por medio electrónico exime a TELEMOVIL de enviar la factura física a la dirección de correspondencia del cliente. (b) TELEMOVIL expedirá la factura de acuerdo a sus procesos internos y una vez emitida la enviará por el o los medios electrónicos seleccionados por el Cliente, quien será responsable de la verificación mensual de la recepción de la misma. (c) El cliente reconoce, entiende y acepta que es su responsabilidad contar con la disponibilidad de recibir la facturación por los medios electrónicos seleccionados. TELEMOVIL no será responsable en caso que la factura no sea recibida por EL CLIENTE por caso fortuito, fuerza mayor, interrupción en los sistemas de comunicación online o cualquier otra causa fuera del control de TELEMOVIL, en cuyo caso EL CLIENTE deberá comunicarse a los teléfonos de Atención al Cliente de TELEMOVIL para solicitar el saldo. (d) En el caso que El cliente designe más de un medio, TELEMOVIL dará prioridad al correo electrónico. 3. DURACIÓN Y TERMINACIÓN. El plazo de los servicios contratados se establecerá en el Contrato de Telecomunicaciones, o sus anexos para cada servicio, pudiendo acordarse por las partes un plazo definido o plazo obligatorio o se podrá celebrar sin plazo obligatorio, es decir a cero meses plazo, contando su vigencia partir del día de instalación, activación, uso y/o programación de cada uno de los servicios, y hasta que el cliente decida darlo de baja o expire el plazo obligatorio o se termine el contrato de manera anticipada. 3.1. DERECHO A DARSE DE BAJA: El cliente tiene derecho a darse de baja de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. Para hacer uso de tal derecho EL CLIENTE deberá comunicarlo a TELEMOVIL con una antelación de diez (10) días hábiles al momento en que haya de surtir efectos. En el caso de darse de baja antes del vencimiento del plazo obligatorio deberá cancelar la penalidad establecida en la cláusula catorce (14). 3.2. CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS: Una vez finalizado el plazo obligatorio pactado o cuando no exista plazo obligatorio pactado por las partes, sin que el cliente solicite la baja, los servicios se continuarán prestando, pudiendo el cliente darse de baja en cualquier momento notificándolo con diez (10) días de antelación sin incurrir en ninguna penalidad. 3.3. TERMINACIÓN: El plazo obligatorio pactado también podrá terminarse por: Las causas generales de extinción de los contratos y las demás que establezcan las leyes. TELEMOVIL podrá dar por terminado el contrato de manera anticipada en caso que la prestación de los servicios contratados se viere imposibilitada por dificultades de acceso al lugar de instalación por ser zona considerada de alto riesgo, caso fortuito o fuerza mayor. En dado caso, la terminación será sin responsabilidad para

EL CLIENTE. Adicionalmente, EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato sin ningún tipo de penalidad o recargo, por las siguientes causas: a) incumplimiento de las condiciones ofertadas por parte de TELEMOVIL o, b) por deficiencia de los servicios contratados; previo el seguimiento de los procesos de conformidad a la Ley de Telecomunicaciones. Para efectos del presente contrato se entenderá por *deficiencia de los servicios contratados*: problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del cliente, debido al incumplimiento por parte de TELEMOVIL de los parámetros establecidos en los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios de telecomunicaciones. La terminación del plazo de vigencia, cualquiera que fuese su causa, no exime al CLIENTE de la responsabilidad de pagar los cargos o facturas pendientes de cancelación, así como de los equipos adquiridos a plazo de conformidad al contrato de equipos. EL CLIENTE acepta que TELEMOVIL podrá notificarle por cualquiera de los medios que hubiere señalado, sobre la finalización del plazo obligatorio del Contrato de Telecomunicaciones.

4. ACTIVACIÓN, PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO. Los servicios serán prestados únicamente a través de los accesos, números y/o habilitaciones que TELEMOVIL entregue o efectúe al usuario. Los equipos proporcionados para proveer los servicios contratados se entregarán a EL CLIENTE en la calidad en que se indique en el presente instrumento o en los instrumentos respectivos. Los equipos entregados en calidad de comodato y/o arrendamiento son propiedad de TELEMOVIL. Los equipos entregados a EL CLIENTE por compraventa, donación o venta a plazos son propiedad del cliente siempre y cuando se cumplan las condiciones pactadas en el presente instrumento o sus anexos. La entrega de los equipos, dependiendo del servicio, se realizará a través de la emisión de una orden de entrega y/o instalación, la cual podrá ser firmada por el usuario, o en su defecto por la persona que se encuentre en el domicilio de instalación señalado por el CLIENTE. El cliente acepta que la respectiva orden de entrega y/o instalación es documento suficiente para comprobar la entrega de los equipos en la calidad indicada en el contrato de servicios respectivo. En caso de hurto, robo o pérdida de los equipos, es responsabilidad del CLIENTE notificar a TELEMOVIL a través del Contact Center o Tiendas Tigo para el inmediato bloqueo de los servicios y se deberá presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, haciendo llegar una copia certificada de la denuncia a cualquiera de los Centros de Servicio de TELEMOVIL dentro de los siguientes cinco días de su interposición. Adicionalmente es responsabilidad del cliente, acercarse a cualquiera de los Centros de Servicio de TELEMOVIL para la reposición de la respectiva tarjeta SIM (SIM card). La pérdida, destrucción, deterioro, robo, hurto o extravío de los equipos no inhibe la obligación de pago derivada de la prestación de los servicios que se encuentren disponibles para EL CLIENTE. La instalación de los servicios tendrá un costo de acuerdo al servicio que se preste, el costo por el servicio de instalación o activación estará detallado en la respectiva oferta comercial o en las condiciones del Contrato de Telecomunicaciones. Las partes reconocen que los plazos para la instalación, reactivación, traslado y reinstalación del servicio puede verse afectada por eventos ajenos al desarrollo de las operaciones de TELEMOVIL, tales como causas imputables al usuario, dificultades de acceso al lugar de instalación por ser zona considerada de alto riesgo, caso fortuito o fuerza mayor o cualquier imprevisto que no sea posible resistir, lo cual será informado a EL CLIENTE para efectos de reprogramación de la instalación, reactivación, traslado o reinstalación que se viere afectada.

5. CALIDAD, COBERTURA Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO. TELEMOVIL prestará y facturará sus servicios conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación y normativa vigente. TELEMOVIL prestará el servicio exclusivamente en las zonas de cobertura dentro del territorio nacional en el que el mismo esté implantado, según la información de cobertura de cada servicio que se ha puesto a su disposición en cualquiera de los Centros de Servicio de TELEMOVIL o en la página web: <https://www.tigo.com.sv>. El cliente entiende que los servicios móviles, servicios de internet, servicio de televisión por suscripción sea análogo, digital o satelital, podrán verse afectados por condiciones estructurales, orográficas y/o atmosféricas, manipulación inadecuada por el usuario, cantidad de usuarios conectados, o cualquier otra situación que impidan, imposibiliten o degraden su prestación en cuyo caso se actuará conforme a lo establecido en la legislación y normativa vigente. En el caso de los servicios residenciales EL CLIENTE reconoce que los mismos serán prestados en la dirección y domicilio proporcionado al momento de la contratación y que TELEMOVIL cumplirá con el Reglamento para la prestación de servicios de Difusión de Televisión por Suscripción por medios alámbricos o inalámbricos. TELEMOVIL dará mantenimiento preventivo y correctivo de sus infraestructuras, equipos y/o redes para la prestación de los servicios, de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento de los servicios por causas fortuitas o de fuerza mayor, TELEMOVIL reparará en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos. TELEMOVIL informará con anticipación los cortes de servicios por mantenimiento y el tiempo de duración estimado de los mismos. TELEMOVIL no será responsable por daños en la configuración y/o funcionamiento en los equipos propiedad del usuario, una vez que el servicio haya sido instalado/activado a su entera satisfacción.

6. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. TELEMOVIL podrá suspender la prestación de los servicios, incluso dentro del plazo de vigencia pactado, sin previo aviso de acuerdo a las causales establecidas en la Ley de Telecomunicaciones de la República de El Salvador y demás leyes vigentes. La empresa, previo aviso a EL CLIENTE, podrá suspender los servicios en los siguientes casos: indicio de fraude de telecomunicaciones, uso ilícito del servicio o, mora en el pago de los servicios del cliente. Cuando la empresa deba hacer una suspensión general, temporal y continua de cualquiera de los servicios, la empresa hará los avisos correspondientes de acuerdo a la ley; en estos casos éstas no serán responsables por los daños y perjuicios ocasionados por la suspensión, ni será motivo de incumplimiento contractual. El CLIENTE acepta, la limitación de uso de cualquiera de los servicios y tendrá lugar cuando haya excedido el límite de crédito, cuando tenga facturas pendientes de pago o cuando se haya solicitado el bloqueo de servicios de suplementarios y/o de valor agregado.

7. LÍMITE DE CRÉDITO. TELEMOVIL pone a disposición del CLIENTE un crédito de consumo por cada servicio contratado, el cual será determinado y, posteriormente modificado a solicitud del CLIENTE, con base a su comportamiento crediticio.

8. GARANTÍAS DE PAGO. El CLIENTE pone a disposición de TELEMOVIL, un título valor que respaldará el pago de las cantidades resultantes de cualquiera de los servicios utilizados y el valor total de los equipos provistos, el cual podrá hacerse efectivo transcurridos sesenta días mora en el cumplimiento de pago de las obligaciones comprendidas en el

presente contrato. El interés moratorio del título valor será del tres por ciento mensual sobre saldos y será puesto a disposición del cliente dicho título valor dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha efectiva de terminación del contrato, previa cancelación de todas las obligaciones pendientes de pago determinadas en este contrato. 9. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES. TELEMOVIL adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias conforme a la legislación y normativa vigente a fin de garantizar el secreto de las telecomunicaciones. En cualquier caso, TELEMOVIL quedará exonerada de toda responsabilidad derivada de la obtención ilegal de material y/o información, de su uso o publicidad por terceros, y en general, de cuantas acciones u omisiones, incluso de entidades gubernamentales, que no siendo imputables a TELEMOVIL, supongan un quebrantamiento del secreto de las comunicaciones. 10. CESIÓN. EL CLIENTE no podrá ceder el presente contrato, ni los servicios adquiridos, a terceros sin el consentimiento escrito previo de TELEMOVIL. TELEMOVIL podrá ceder el Contrato de Telecomunicaciones y sus anexos a las sociedades filiales, subsidiarias y/o casa matriz . 11. INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS. TELEMOVIL facilitará al CLIENTE la información necesaria y conveniente para una adecuada prestación del servicio, la cual podrá ser suministrada en medios de comunicación social, Centros de Servicio, Centro de Llamadas, en su página web, puntos de venta o comercializadores autorizados. Adicionalmente El CLIENTE podrá consultar de manera gratuita las tarifas por los servicios que proporciona TELEMOVIL a través de la página web. En caso que el CLIENTE solicite información particular sobre la prestación de los servicios o sus consumos, TELEMOVIL se las proporcionará al CLIENTE en los canales dispuestos por TELEMOVIL. Asimismo, el CLIENTE acepta recibir información respecto de los productos y servicios contratados a través de medios técnicos tales como correo electrónico, mensajes cortos, televisión, teléfono y cualquier otra tecnología que permita la comunicación a distancia. El CLIENTE establece como medio de notificación, las direcciones físicas y electrónicas, números de teléfono y demás datos proporcionados en el Contrato de Telecomunicaciones. 12. VALIDACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS. Las partes reconocen la validez de los datos y procedimientos electrónicos y/o telemáticos para la prestación e incorporación de servicios. El cliente consiente expresamente que podrán utilizarse los medios técnicos para expresar el consentimiento del CLIENTE para la modificación, incorporación y/o supresión de servicios disponibles incluyendo servicios de valor agregado. El CLIENTE es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso, sistemas cifrados o sistemas de encriptación de comunicación, que sean facilitados por TELEMOVIL, dichos mecanismos serán utilizados únicamente por El CLIENTE. 13. MODIFICACIÓN DEL SERVICIO. El CLIENTE podrá realizar cambios en forma de mejora, adición o incremento de servicio durante la vigencia de la prestación de los servicios, según las posibilidades técnicas, capacidad de instalación del servicio y los precios vigentes al momento de la solicitud de cambio, aceptándolos a través de cualquiera de los medios establecidos en la cláusula doce (12) de este instrumento; una vez aceptados se entenderá estar de acuerdo en los términos, condiciones, precio y plazo de los mismos. En caso se realice modificación al contrato por medios telefónicos, TELEMOVIL remitirá al CLIENTE los términos de dicha modificación al medio de comunicación señalado por el cliente. 14. PENALIDADES. TELEMOVIL podrá establecer penalidades por terminación anticipada, uso indebido, incumplimiento del contrato y otras causales. En caso de terminación anticipada del plazo obligatorio, el CLIENTE deberá de pagar a TELEMOVIL, los bienes y servicios recibidos a la fecha efectiva de terminación; a su vez, El Cliente cancelará en concepto de penalidad a TELEMOVIL una cantidad equivalente al daño producido por la terminación anticipada del contrato, el cual será un monto equivalente a la cantidad resultante de multiplicar el precio del cargo básico contratado, por la cantidad de facturas que se encuentren pendientes de generar para cumplir con el plazo mínimo contratado, monto que se multiplicará por el porcentaje indicado en la siguiente tabla, según el mes facturado en que el CLIENTE solicite la terminación anticipada:

		MES FACTURADO EN EL QUE EL CLIENTE SOLICITA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO																								
	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	
CONTRATO	3	80%	80%	0%																						
CONTRATO	6	80%	80%	80%	60%	60%	0%																			
CONTRATO	12	80%	80%	80%	60%	60%	60%	40%	40%	40%	40%	20%	0%													
CONTRATO	18	80%	80%	80%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	25%	25%	25%	25%	25%	0%							
CONTRATO	24	80%	80%	80%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	0%

En caso al cliente se le entregó un dispositivo en cualquier modalidad de financiamiento, adicionalmente se aplicará lo establecido en el contrato de adquisición de equipos. 15. ATENCIÓN AL CLIENTE. Existe a disposición del CLIENTE, en cualquiera de los Centros de Servicio y Centro de Llamadas, un área de atención a la que podrá dirigir peticiones de información sobre los servicios contratados, reclamos, consultas, reportes de robo y cualquier otro requerimiento. TELEMOVIL ha puesto a disposición del CLIENTE medios gratuitos de atención al consumidor. Los medios de atención pueden ser consultados en la página web. 16. ATENCION A RECLAMOS. El CLIENTE podrá presentar sus reclamos relacionados con la prestación de los servicios por escrito, en los Centros de Servicios de TELEMOVIL los cuales podrán ser consultados en la página web de TELEMOVIL. Los reclamos que presente el CLIENTE podrán ser, entre otros: por facturación; cobros por servicios no contratados; instalación, activación y desactivación del servicio; traslado del servicio; suspensión o corte del servicio; calidad e idoneidad en la prestación del servicio. Cuando la reclamación haya sido solucionada, TELEMOVIL informará al CLIENTE de la solución adoptada a través de los medios designados por el CLIENTE. 17. COMPENSACIÓN. TELEMOVIL compensará al CLIENTE por los servicios que se vean afectados por interrupción, suspensión o corte injustificado por causas imputables a TELEMOVIL, de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos técnicos que para tal efecto emita la Institución competente. Esta compensación no aplica en la eventualidad de caso fortuito o fuerza mayor. Adicionalmente la compensación no será procedente cuando al momento de afectación del

servicio: a) El cliente tenga suspendido el servicio por mora; b) Exista suspensión por reporte de robo, hurto o extravío del terminal. 18. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD: TELEMOVIL podrá enviar mediante SMS's u otro medio similar, publicidad y promociones tanto de sus productos y/o servicios, cumpliendo para el efecto la normativa aplicable. El CLIENTE podrá, en cualquier momento y a través de la línea gratuita de atención al cliente o en los Centros de Servicio de TELEMOVIL, solicitar el cese del envío de publicidad de TELEMOVIL. 19. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE Y DOMICILIO. Las partes acuerdan que las presentes condiciones generales y/o sus anexos se sujetan a la legislación y normativa de la República de El Salvador, y los conflictos derivados de los mismos se sujetan a las reglas de jurisdicción y competencia de la legislación común. 20. Declaración Especial: EL CLIENTE por este medio declara: i) Que todos los fondos que utilizará para el pago de los bienes o servicios tendrán un origen lícito, y, por ende, no estarán relacionados con los delitos generadores de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo, descritos en el artículo 6 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, así como ningún otro tipo de delito o actividad ilícita; ii) Que los bienes adquiridos no serán utilizados para actividades ilícitas directa o indirectamente; iii) Que los datos consignados son correctos, completos y fiel expresión de la verdad.

CONDICIONES ESPECIALES DE CONTRATACIÓN.

* SERVICIO DE TELEFONÍA Y NAVEGACIÓN CELULAR. 1) El servicio de telefonía comprende: el servicio de telefonía inalámbrica fija, inalámbrica móvil, llamadas internacionales, servicio de transmisión de datos y/o voz por enlace dedicado y cualquier otro que sea prestado a través de la Infraestructura utilizada para telefonía, en los lugares en que TELEMOVIL tenga cobertura, los cuales podrán ser consultados por el cliente en la página web de TELEMOVIL. 2) Las partes acuerdan que la unidad de medida de facturación de los servicios de telefonía móvil nacional será al segundo exacto. 3) SERVICIOS DE VALOR AGREGADO. TELEMOVIL podrá prestar a EL CLIENTE servicios de valor agregado cuyas tarifas, medida de facturación y condiciones estarán consignadas en la oferta comercial vigente al momento de la suscripción de dicho servicio. El cliente reconoce que dicho cobro no estará incluido dentro del valor del cargo básico mensual y a su vez reconoce que los precios y condiciones de los Servicios de Valor Agregado podrán variar acorde a las condiciones establecidas por el proveedor del servicio, dichas variaciones serán comunicadas al cliente para su aceptación. EL CLIENTE acepta y reconoce que, al contratar servicios de valor agregado ofrecidos por terceros, serán estos los responsables en la prestación de los mismos; siendo TELEMOVIL únicamente un canal de comunicación entre EL CLIENTE y los terceros; en tal sentido toda comunicación remitida por terceros será responsabilidad de estos y no de TELEMOVIL. TELEMOVIL proporcionará los mecanismos para que el cliente pueda cancelar su suscripción a los servicios de valor agregado que fueren proporcionados directamente por TELEMOVIL. 4) ROAMING. El cliente podrá utilizar los servicios de telefonía y navegación de datos fuera del territorio de El Salvador, en aquellos lugares donde sea viable para cada servicio según su plan contratado y de acuerdo al límite acordado con el cliente. En aquellos destinos en los cuales su plan no tenga cobertura, EL CLIENTE deberá solicitar la activación del servicio de Roaming por medio del Contact Center o a través de Centros de Servicio Tigo, en caso este servicio estuviere disponible acorde a su plan y viabilidad del servicio. Al activar el servicio Roaming Internacional, EL CLIENTE tendrá acceso a los siguientes servicios en los lugares en que TELEMOVIL tenga cobertura: Voz (hacer y recibir llamadas), SMS (enviar y recibir mensajes cortos), Datos (navegación en Internet y datos). El cliente podrá consultar las tarifas vigentes, cobertura, disponibilidad y compatibilidad del servicio en el extranjero por medio del Contact Center de TELEMOVIL, Centros de Servicio Tigo, como en la página web: www.tigo.com.sv. Telemovil proporcionará las herramientas necesarias al cliente a efectos que pueda consultar y controlar su capacidad disponible para la utilización de servicio de roaming. Los valores resultantes del servicio serán cobrados a través de las facturas de servicio dentro de un plazo de hasta ciento veinte días posteriores al uso del servicio. Tanto las llamadas realizadas como las recibidas, así como la recepción y envío de mensajes de texto, navegación y uso de datos utilizados bajo el servicio de roaming serán cobrados, salvo que el plan contratado indique lo contrario para algunos países de cobertura, lo cual deberá ser expresamente indicado en el contrato. 5) CRÉDITO Y ACUMULACIÓN: TELEMOVIL acumulará los minutos y datos no consumidos en el mes del plan contratado hasta por NOVENTA (90) días, para lo cual TELEMOVIL informará al cliente por cualquier medio los minutos y datos trasladados. * SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL. El servicio de Internet residencial será prestado bajo las siguientes condiciones: 1) El CLIENTE utilizará el servicio únicamente desde el número de protocolo de internet asignado por la empresa y los requerimientos técnicos de los equipos del CLIENTE que se indiquen al efecto; 2) De forma continua, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, durante la vigencia del período contratado para la prestación del servicio, hasta la velocidad máxima establecida en el plan seleccionado. EL CLIENTE entiende que la velocidad de navegación depende de diversos factores técnicos, tales como: características y cantidad de los equipos conectados a la red, incompatibilidad con otras tecnología o software utilizadas por el cliente, entre otros similares, y en caso de proceder compensación se actuará de conformidad a la ley vigente; 3) El CLIENTE garantizará las instalaciones eléctricas, equipos de protección asociados y el equipo informático adecuado para acceder al servicio; 4) Bajo la legislación y normativa nacional e internacional vigente que velan por los derechos de propiedad intelectual, protección de menores, protección de datos y otras; el uso y/o descarga de contenido ilegal puede constituir infracción a tales legislaciones; en consecuencia, la empresa por requerimiento administrativo o judicial se encuentra obligada a revelar la información de la titularidad de la conexión de donde se originaron los usos indebidos a la red. En estos casos, el CLIENTE asume toda la responsabilidad derivada del uso indebido del servicio; 5) El CLIENTE podrá en cualquier tiempo mejorar el servicio contratado a través de los diversos medios técnicos puestos a disposición por la empresa. * SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. I. Bajo el servicio de televisión por suscripción TELEMOVIL se encarga de transportar la señal proporcionada por los programadores de contenido para prestar al servicio al cliente bajo las siguientes condiciones: 1) De forma continua las veinticuatro horas al día, todos los días del año, durante la vigencia del periodo contratado para la prestación del servicio, con la limitación de los planes de programación

ofrecidos por la empresa. El servicio de televisión satelital (DTH) estará disponible en zonas de no cobertura de red alámbrica. 2) El cliente podrá contratar servicios de valor agregado, cuyos precios y condiciones se le informarán al cliente previo a la contratación de los siguientes servicios: canales interactivos, TV Digital, Video On Demand, entre otros. 3) La empresa brindará el soporte técnico y servicio de reparación de averías o mal funcionamiento debido al uso normal de los servicios; en caso de reparaciones motivadas por mal uso o manipulación inapropiada del CLIENTE, las reparaciones o intervenciones verificadas podrán ser objeto de cobro por parte de TELEMÓVIL. * SERVICIO DE INTERNET MÓVIL: 1. El cliente recibirá los servicios de Navegación en las líneas celulares de TELEMÓVIL y única y exclusivamente a través de los puntos de acceso a la red (en adelante APN) siguientes: internet.tigo.sv y broadband.tigo.sv 2. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El cliente recibirá de TELEMÓVIL el servicio de navegación bajo las siguientes condiciones: a) El servicio será prestado mediante equipos que operen dentro de la red de TELEMÓVIL, y cuando los mismos cuenten con tecnología GPRS/EDGE/3G/HSUPA+/LTE. b) El servicio estará disponible en aquellos lugares con cobertura de navegación en el territorio de El Salvador, cuyas características de conexión, velocidad y transmisión de datos serán informadas a través de medios técnicos y en los Centros de Servicio habilitados por la empresa, los cuales deberán ser consultados por el cliente previo a su utilización, tal y como se expresó en la cláusula 5 del presente anexo. c) El servicio será prestado de forma continua y limitada a la velocidad y capacidad establecida en su plan contratado. d) En caso de llegar al límite de la capacidad de navegación contratada, el CLIENTE podrá comprar las veces que considere necesaria capacidad adicional, según su límite de crédito, en adelante Planes Top-Up, desde el portal TIGO de Datos lo cual será reflejado en su siguiente factura de consumo respectiva. e) El CLIENTE deberá consultar los precios correspondientes a capacidad adicional de navegación, los cuales podrán variar de acuerdo a las condiciones del mercado. f) La navegación que se realice utilizando los planes de INTERNET MÓVIL y PLANES Top-Up (capacidad adicional), se hará a través del APN de INTERNET para dispositivo móvil y BANDA ANCHA para Tarjeta de Datos. g) La navegación por roaming podrá tener un costo adicional, el cual el cliente deberá consultar en los Centros de Servicio, previo a salir del territorio nacional. Asimismo, al servicio de roaming le es aplicable lo establecido en el numeral 4, respecto del Servicio de Telefonía y Navegación Celular de las Condiciones Especiales de Contratación. 3. PRECIO. El precio por la prestación de este servicio se encuentra consignado en la parte informativa del contrato de telecomunicaciones y/o anexos, salvo que el cliente lo contratara de forma posterior conforme a lo dispuesto en las condiciones generales del referido contrato. La navegación adicional, la realizada a través de otros dispositivos no autorizados o por medio de cualquier tipo de enlace y la realizada a través de otros APN se cobrarán acorde al precio de la oferta comercial vigente, el cual deberá ser consultado por el cliente previo a utilizar el servicio. 4. SOPORTE DEL SERVICIO. El servicio de soporte será brindado por la empresa en los Centros de Servicio. 5. RESPONSABILIDAD POR EL USO DE DATOS. La empresa no será responsable por la seguridad e integridad de los datos administrados por EL CLIENTE haciendo uso del servicio.

ANEXO 2: EQUIPOS DE RED

Para efectos de la prestación de los servicios descritos en el Anexo 1: Términos y Condiciones del Servicio, se entenderán como equipos, los teléfonos celulares, fijos, tabletas, computadoras de escritorio y portátiles, televisores, modems, routers, cajas decodificadoras, entre otros componentes de una red comercial de telecomunicaciones necesarios para las comunicaciones. TELEMÓVIL podrá poner a disposición del CLIENTE, según las condiciones contratadas y seleccionadas, los equipos acorde a las siguientes estipulaciones: I. CONDICIONES DEL COMODATO. TELEMÓVIL será la propietaria de los equipos de red incluidos en el servicio y entregados al CLIENTE para la prestación de los servicios, los cuales serán entregados en Comodato. El CLIENTE se obliga a mantener la debida diligencia y el cuidado de los mismos; siendo éste último responsable de las averías resultantes cuando le fueren imputables; caso contrario, TELEMÓVIL deberá sustituir los bienes a solicitud del CLIENTE y cuando a criterio de TELEMÓVIL se requiera. Asimismo, en caso de restitución de equipos, por ejemplo por terminación contractual, cualquiera que fuere su causa, EL CLIENTE deberá devolverlos a TELEMÓVIL en un plazo máximo de diez días hábiles, ya sea entregándolos en un centro de servicio o programando una fecha de recolección en el domicilio donde los equipos estén instalados después de efectuada la baja; caso contrario, EL CLIENTE reconoce que deberá cancelar el valor de los equipos entregados, de acuerdo al precio establecido en la orden de trabajo entregada al cliente al momento de la instalación, para lo cual TELEMÓVIL emitirá una factura por el valor de los equipos que no hubieren sido devueltos o que fueren devueltos con un grado de destrucción o avería que no correspondiere al uso común de los mismos, dicha factura se entenderá incorporada al presente Anexo, obligándose EL CLIENTE a su cancelación. En caso de que el cliente contrate servicios residenciales, TELEMÓVIL podrá entregar, entre otros, dependiendo del servicio contratado, en calidad de comodato los siguientes equipos: Cajas decodificadoras de TV sean principales y/o adicionales, Cablemodems, EMTAs, routers y accesorios, entre otros. Los equipos suministrados para la prestación de este servicio podrán ser nuevos o usados. TELEMÓVIL podrá disponer forma distinta de adquirir el equipo conforme a las observaciones descritas en el contrato. El Cliente deberá de cancelar el costo administrativo determinado por TELEMÓVIL por el retiro de los equipos. II. CONDICIONES DEL ARRENDAMIENTO. El valor de los equipos de red entregados en concepto de arrendamiento será determinado, en el caso que aplicare, en las condiciones comerciales o de promoción, así como estará disponible en los Centros de Servicio Tigo. El CLIENTE reconoce que los equipos son propiedad de TELEMÓVIL y deberán ser restituidos al finalizar la relación contractual, cualquiera que fuere su causa, en un plazo máximo de diez días hábiles, ya sea entregándolos en un centro de servicio o programando una fecha de recolección en el domicilio donde los equipos estén instalados después de efectuada la baja; caso contrario, EL CLIENTE reconoce que deberá cancelar el valor del mercado de los equipos al momento de la contratación, para lo cual TELEMÓVIL emitirá una factura por el valor de los equipos que no hubieren sido devueltos o que fueren devueltos con un

grado de destrucción o avería que no correspondiere al uso común de los mismos, dicha factura se entenderá incorporada al presente contrato, obligándose EL CLIENTE a su cancelación. Durante el tiempo que dure el arrendamiento, el CLIENTE se obliga a mantener la debida diligencia y cuidado en los mismos, siendo éste responsable de la pérdida, extravío, destrucción, averías, robo, hurto u otras causas resultantes cuando le fueren imputables. El Cliente deberá de cancelar el costo administrativo determinado por TELEMÓVIL por el retiro de los equipos. III. CONDICIONES DE LA DONACIÓN SUJETA A CONDICIÓN. Los equipos entregados sin costo para EL CLIENTE, se entenderán gratuitos siempre y cuando este último cumpla tanto con los términos y condiciones generales de contratación, así como el plazo de vigencia obligatorio. El CLIENTE se obliga a mantener la debida diligencia y cuidado de los equipos, siendo éste responsable de la pérdida, extravío, destrucción, averías, robo, hurto u otras causas resultantes cuando le fueren imputables. En caso de terminación anticipada del contrato por causas imputables a EL CLIENTE, este se obliga a pagar a TELEMÓVIL el valor de mercado del equipo, el cual será informado al cliente en la hoja de trabajo que se le entregará al momento de la instalación, además de las penalidades a que hubiere lugar, de conformidad a lo establecido en las condiciones de este Anexo. IV. PLAZO: El plazo del comodato y/o arrendamiento y/o venta a plazos será el acordado según las condiciones comerciales, de promoción o las establecidas en el presente instrumento.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PREPAGO

(Versión agosto 2019)

Las presentes condiciones generales son aplicables a la prestación del servicio de Telecomunicaciones en la modalidad prepago efectuado por TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., bajo la marca comercial "TIGO" a los consumidores y usuarios, personas naturales y/o jurídicas (en adelante el cliente/usuario), las cuales se registrarán acorde a las siguientes disposiciones: **1. Objeto:** TELEMÓVIL pone a disposición del cliente, la prestación de servicios de telecomunicaciones bajo la **modalidad prepago**, a través de la activación de un Chip o SIM en cualquiera de los puntos autorizados al efecto, debiendo el cliente contar con un equipo terminal compatible. Como contraprestación, el cliente deberá recargar crédito a su línea para poder realizar llamadas, enviar mensajes de texto o hacer uso de cualquier servicio de telecomunicaciones o servicios de valor agregado que tenga habilitado utilizar. **2. Tarifas, Cargos y Pago:** TELEMÓVIL cobrará al cliente por los servicios que utilice, de conformidad a las tarifas publicadas de acuerdo a la oferta comercial y/o promoción correspondiente. TELEMÓVIL informará al cliente en sus publicaciones de ofertas y promociones, la forma en que aplicará la tarifa y descontará el costo de los servicios de los diferentes saldos que posea el usuario, sean estos comprados o bonificados. Adicionalmente, TELEMÓVIL podrá poner a disposición del cliente, paquetes de suscripción tanto de voz y/o datos para aceptación del cliente, así como paquetes con cobros programados con la periodicidad que el cliente elija. En caso el cliente acceda a servicios suplementarios y/o de valor agregado, la utilización de dichos servicios será cobrada a través del crédito prepago por EL CLIENTE, según las tarifas y demás términos y condiciones de dichos servicios. **3. Crédito y Acumulación:** TELEMÓVIL mantendrá la vigencia ilimitada en el saldo de las tarjetas prepago de servicios de telefonía, pines, recargas electrónicas, traslado de saldos, paquetes de minutos activos, y cuentas de datos activa. Se exceptúa de lo anterior: a) Los casos de vencimiento por no registrar esta movimiento alguno de entrada o salida de llamadas, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos, paquetes de minutos activos, y cuentas de saldos activas, en el término de al menos SEIS (6) meses calendario; b) Expiración automática al momento de la portación del número telefónico; y c) Promociones de TELEMÓVIL con vigencia limitada. Todo lo anterior salvo disposición en contrario establecida por la Ley. **4. Calidad, Cobertura y Mantenimiento del servicio:** TELEMÓVIL prestará sus servicios conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y exclusivamente en las zonas de cobertura dentro del territorio nacional en el que el mismo esté implantado, según la información de cobertura disponible en cualquiera de los Centros de Servicio de TELEMÓVIL o en la página web: <https://www.tigo.com.sv>. La empresa no garantiza la cobertura del servicio en aquellas zonas que por sus condiciones orográficas imposibiliten materialmente su prestación, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados o provistos por TELEMÓVIL y que deriven en servicios de valor agregado y/o suplementario. TELEMÓVIL dará mantenimiento preventivo y correctivo de sus infraestructuras, y/o redes de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento de los servicios por causas fortuitas o de fuerza mayor, TELEMÓVIL reparará en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos. TELEMÓVIL informará con anticipación los cortes de servicios por mantenimiento y el tiempo de duración estimado de los mismos. Los servicios podrán verse afectados por condiciones estructurales, orográficas y/o atmosféricas, o cualquier otra situación que impidan, imposibiliten o degraden su prestación en cuyo caso se actuará conforme a lo establecido en la legislación vigente. De acuerdo a la Ley de Telecomunicaciones, el servicio de telefonía no funcionará en aparatos que formen parte de la base de datos de dispositivos robados o hurtados. **ROAMING:** El cliente podrá gestionar el servicio de Roaming, así como consultar los países con cobertura y sus respectivas tarifas en <http://www.tigo.com.sv>, Contact Center o a través de Centros de Servicio Tigo. **5. Información del servicio:** TELEMÓVIL pondrá a disposición del cliente la información necesaria para la prestación del servicio, en medios de comunicación social, Centros de Servicio, Centro de Llamadas, en su página web, puntos de venta o comercializadores autorizados. **6. Activación y desconexión** Las disposiciones de este contrato tendrán plena vigencia e iniciará a partir de la activación de los servicios por medio de cualquiera de los canales habilitados por la empresa. TELEMÓVIL podrá suspender la prestación de los servicios, incluso dentro del plazo de vigencia pactado, sin previo aviso de acuerdo a las causales establecidas en la Ley de Telecomunicaciones de la República de El Salvador y demás leyes vigentes. La empresa, previo aviso a EL CLIENTE, podrá suspender los servicios en los siguientes casos: indicio de fraude de telecomunicaciones o uso ilícito del servicio. **7.**

Servicios de valor agregado: TELEMOVIL podrá prestar a EL CLIENTE servicios de valor agregado cuyas tarifas y condiciones estarán consignadas en la oferta comercial vigente al momento de la suscripción de dicho servicio. **8. Secreto de las comunicaciones:** Tigo adoptará las medidas técnicas necesarias conforme a la legislación vigente a efecto de garantizar el secreto de las telecomunicaciones, quedando exonerada de cualquier responsabilidad derivada de la ilegal obtención de información, que no siendo imputable a la empresa, suponga un quebrantamiento del secreto de las mismas. **9. Validación de datos:** Las partes reconocen la validez de los datos y procedimientos generados por medios telemáticos o mediante la aplicación de inteligencia informática a fin de incorporar, modificar y/o suspender servicios. El cliente acepta que la empresa lleve a cabo un tratamiento automatizado de datos para desarrollar acciones de carácter comercial y publicitario. Asimismo, el cliente será responsable de la custodia diligente y confidencialidad de sus contraseñas, claves de acceso, sistemas cifrados o de encriptación cuyo destino sea su uso personal. La empresa velará y tendrá los mecanismos necesarios para la protección de los datos de sus usuarios y que sean provistos para la prestación de los servicios. **10. Atención al cliente.** TELEMOVIL ha puesto a disposición del CLIENTE medios gratuitos de atención al consumidor. Los medios de atención podrán ser consultados en la página web. **11. Legislación aplicable y domicilio** Las partes acuerdan que las presentes condiciones generales se rigen bajo la legislación de la República de El Salvador, y los conflictos derivados de los mismos se sujetan a las reglas de jurisdicción y competencia del Código Procesal Civil y Mercantil.