

El presente documento contempla las condiciones bajo las cuales TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., sociedad organizada y registrada bajo las leyes de la República de El Salvador, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-dos tres cero tres nueve uno- ciento uno- cinco, en adelante “TELEMOVIL”, ha entregado a EL CLIENTE el (los) equipo(s) que se especifican en el cuadro “Descripción de Equipos” descrito según antecede en el presente contrato (en adelante el “EQUIPO”), el (los) cuales EL CLIENTE declara que ha recibido a su entera satisfacción. Para efectos del presente contrato se entenderán como equipos, los teléfonos celulares, fijos, tabletas, computadoras de escritorio y portátiles, televisores, o cualquier otro dispositivo que pueda adquirirse en el presente contrato.

2. MODALIDAD DE ADQUISICIÓN DE EL/LOS EQUIPO(S): Financiamiento o venta a plazos. Como concesión especial TELEMOVIL podrá cubrir una parte o la totalidad del precio del equipo, que se entenderá como subsidio. El precio de contado del equipo adquirido por EL CLIENTE de acuerdo al presente contrato, será determinado, en el caso aplicable, en las condiciones comerciales o de promoción, así como en el presente contrato.

3. FACTURACIÓN Y PAGO. EL CLIENTE pagará a TELEMOVIL las cantidades correspondientes a las cuotas mensuales por los equipos adquiridos, según el monto de las mismas acordado en el presente contrato durante el plazo del mismo. EL CLIENTE deberá cancelar los impuestos correspondientes a la adquisición de el/los equipo/s. Los pagos serán facturados y cancelados en dólares de Estados Unidos de América, por períodos mensuales, 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 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. La falta de recepción de la factura no inhibe la obligación de pago derivada de la prestación de los servicios.

3.1. 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 de EL CLIENTE, siempre y cuando EL CLIENTE haya seleccionado esta modalidad para recibir su factura. (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. En caso EL CLIENTE no reciba la factura en los medios designados, no se eximirá su responsabilidad de pago, y además deberá de notificar a TELEMOVIL dicha situación. (d) En el caso que EL CLIENTE designe más de un medio, TELEMOVIL dará prioridad al correo electrónico.

4. DURACIÓN Y TERMINACIÓN. La duración del presente contrato será según se ha establecido previamente en el presente contrato, o sus anexos.

4.1. TERMINACIÓN ANTICIPADA. DERECHO A DARSE DE BAJA: a) EL CLIENTE tiene derecho a darse de baja de conformidad a lo establecido en el artículo 13 Literal b) de 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, sea que el equipo haya sido subsidiado total o parcialmente o financiado, deberá cancelar las penalidades pactadas entre las partes. La terminación del presente contrato, cualquiera que fuese su causa, no exime a EL CLIENTE de la responsabilidad de pagar las cuotas que se encontraren pendientes de cancelación a la fecha de terminación del contrato.

4.2. PENALIDADES. En caso de que EL CLIENTE solicite la terminación dentro del plazo establecido en el presente contrato, deberá de pagar la siguiente penalidad: (a) En caso de equipo adquirido subsidiado total o parcialmente o financiado, EL CLIENTE deberá cancelar el valor que resulte de la siguiente fórmula: el precio de contado del dispositivo menos el valor del equipo pagado a la fecha.

5. MORA. En caso de mora se aplicará el cargo por pago tardío, el cual podrá variar previa notificación a EL CLIENTE por cualquier medio. Adicionalmente, en caso de mora en una o más facturas, TELEMOVIL podrá: a) limitar el uso del equipo; b) Dar por terminado el presente contrato y exigir la totalidad de la deuda. EL CLIENTE acepta que TELEMOVIL podrá notificarle sobre la limitación de uso del equipo o finalización del plazo de este contrato a través de los medios técnicos de acuerdo a disponibilidad y conveniencia, para lo cual EL CLIENTE se obliga a pagar las cuotas que se encontraren pendientes de pago de los respectivos equipos.

6. ACTIVACIÓN, PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO. I) EL CLIENTE declara haber recibido el(los) equipo(s) nuevos, junto a sus accesorios de fábrica, funcionando, de manera conforme y sin reclamo alguno que formular. II) Los equipos entregados a EL CLIENTE por compraventa, venta a plazos son propiedad de este siempre y cuando se cumplan las condiciones pactadas en el presente instrumento o sus anexos. III) La pérdida, robo, hurto o extravío del(los) equipo(s) objeto del presente contrato y/o su(s) respectivo(s) accesorios, simcard(s), etc, es de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE y no extingue la obligación de pagar el saldo del precio adeudado que corresponda, en la forma y plazos señalados en este contrato así como no inhibe la obligación de pago derivada de la prestación de los servicios que se encuentren disponibles para EL CLIENTE. En caso de hurto, robo o pérdida del (los) equipos, es responsabilidad de EL CLIENTE notificar a TELEMOVIL para el inmediato bloqueo de los servicios proporcionando el número de Imei del dispositivo o su número de identificación para su bloqueo, cuando aplique. IV) EL CLIENTE declara y acepta que es de su exclusiva responsabilidad la manutención y respaldo de la información almacenada, recibida, enviada o descargada por el en el/los equipo(s) objeto del presente contrato, por lo que exime a TELEMOVIL de toda responsabilidad generada por la pérdida total o parcial de dicha información.

7. GARANTÍA COMERCIAL. Los equipos provistos gozarán de la garantía otorgada por sus fabricantes por lo que estarán sujetos a los términos y condiciones del producto adquirido.

8. GARANTÍAS DE PAGO. EL CLIENTE suscribe a favor de TELEMOVIL, un título valor o reconocimiento de obligación que respaldará el valor total de los equipos provistos, el cual podrá hacerse efectivo transcurridos 60 días mora en el cumplimiento de pago de las obligaciones comprendidas en el presente contrato. El interés moratorio de las garantías de pago será del tres por ciento mensual sobre saldos. Dicho documento será devuelto dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha efectiva de terminación de todos los servicios, previa cancelación de todas las obligaciones pendientes de pago determinadas en este contrato.

9. ATENCIÓN A RECLAMOS. EL CLIENTE podrá presentar sus reclamos relacionados con los equipos en los Centros de Servicios que para tal efecto disponga TELEMOVIL.

10. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DOMICILIO. El presente contrato y/o sus anexos se sujetan a la legislación 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.

El modelo de este contrato fue depositado en la Defensoría del Consumidor en fecha 29 de abril de 2022, en cumplimiento al art. 21-C, numeral 17 de la Ley de Protección al Consumidor.



CERTIFICADO DE GARANTÍA

Titular:

NIT:

Marca	Modelo	IMEI/CÓDIGO	Periodo de Garantía	Fecha de Inicio de Garantía

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante TELEMOVIL); garantiza el equipo anteriormente relacionado por el tiempo mencionado, a través de la garantía ofrecida por el fabricante del mismo. Dicha garantía aplica para reparación o cambio según resulte de diagnóstico inicial por desperfectos de fábrica.

- 1) Un equipo que se encuentra en garantía es aquel que esté dentro de los 12 meses a partir del día que el cliente adquirió el equipo en una de nuestras tiendas TIGO.
- 2) Los accesorios cuentan con 3 meses de garantía a partir de la fecha que el cliente adquirió el equipo en nuestras tiendas Tigo, excepto Samsung y Apple, los cuales no brindan garantía de accesorios.
- 3) El equipo conserva su garantía siempre y cuando NO presente ninguna de las siguientes condiciones:- Golpes o quebraduras.- Humedad (sensores de humedad activos o signos de corrosión).- Alteración en viñetas.- Signos de intervención no autorizada.- Alteraciones en software (liberación de bandas, root, jailbreak, etc.).- Uso de accesorios genéricos.- Mala manipulación del usuario (exposición a condiciones climáticas no apropiadas, someter el equipo a presión, uso de químicos, etc.).- Los documentos de compra han sido alterados de alguna forma o resulten ilegibles.- El número de modelo, IMEI y/o serie del producto ha sido alterado, retirado o hecho ilegible.
- 4) La garantía ofrecida por TELEMOVIL es aplicable siempre y cuando el producto haya sido manejado adecuadamente, para el uso previsto y de acuerdo con las instrucciones del manual de usuario.

Asimismo, el cliente acepta que previamente a hacer efectiva la garantía, TELEMOVIL directamente o a través de sus proveedores de servicios, realizará un diagnóstico sobre el equipo garantizado a efecto de evaluar que no presente ninguno de los supuestos detallados en el literal c) del presente documento.

El resultado del diagnóstico determinará si el equipo aplica para garantía o no. Asimismo, si el mismo puede ser reparado o para determinar el cambio por otro de iguales características.