

CONTRATO DE VENTA

CONSULTORA ALCA, C.A., sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas, inscrita ante el Registro Mercantil Primero del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 16 de febrero de 2018, bajo el N° 116, Tomo 14-A, siendo su última modificación estatutaria mediante Acta de Asamblea debidamente inscrita ante el citado Registro Mercantil, en fecha 27 de junio de 2019, bajo el N° 46, Tomo 47-A; inscrita en el Registro Único de Información Fiscal (RIF) bajo el N° J-411024449, y registrada bajo el número de proveedor de puntos de venta 0081, por ante la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, que a los efectos del presente contrato se denominará **EL PROVEEDOR** comercializará puntos de venta de acuerdo a las siguientes cláusulas:

DE LAS DEFINICIONES

CLÁUSULA PRIMERA: La interpretación y ejecución del presente contrato se regirá de acuerdo a los siguientes conceptos:

EL PROVEEDOR: Persona jurídica de carácter privado que efectúa la comercialización de puntos de venta y demás servicios relacionados.

EL CLIENTE: Toda persona, natural o jurídica que compra a **EL PROVEEDOR** equipos de puntos de venta, previo cumplimiento de los procedimientos establecidos por **EL BANCO**.

EL BANCO: Institución bancaria sometida a la supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, para todo lo relativo al servicio de punto de venta, a entender la comercialización asignación, instalación, activación y resolución, así como cualquier otra actividad relacionada con esté.

OPERADORA DE MEDIOS DE PAGO: Persona jurídica que prestan servicios financieros o servicios auxiliares a las instituciones bancarias, relacionados con la emisión y administración de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico sometidas a la supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

LAS PARTES: Se refiere a **EL PROVEEDOR** y **EL CLIENTE**, en forma conjunta e indistinta.

PUNTO DE VENTA o POS: Dispositivo electrónico adquirido por **EL CLIENTE** con el fin de ser utilizado por el comercio o persona afiliada para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico para la adquisición de bienes y servicios.

SERVICIO DE PUNTO DE VENTA: Es el canal de pago facilitado por la institución Bancaria al negocio o persona afiliada, con la finalidad de que estos dispongan en su cuenta de los montos cancelados mediante pagos realizados con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de

financiamiento o pago electrónico por sus consumidores al momento que adquieran los bienes y servicios que prestan.

DEL OBJETO DEL CONTRATO

CLÁUSULA SEGUNDA: En el marco de la ejecución del presente contrato **EL PROVEEDOR** dotará a **EL CLIENTE** de un equipo de **PUNTO DE VENTA**, marca _____, modelo _____ para el procesamiento de transacciones destinadas al pago de bienes y/o servicios.

DE LAS CONDICIONES Y TERMINOS

CLÁUSULA TERCERA: **EL CLIENTE** deberá suministrar a **EL PROVEEDOR** toda la documentación que este requiera para realizar los trámites de afiliación y asignación del **POS**. Así mismo **EL CLIENTE** se obliga a utilizar el equipo de **PUNTO DE VENTA** bajo las disposiciones legales vigentes.

CLÁUSULA CUARTA: **EL PROVEEDOR** realizará la entrega del dispositivo **POS** en un lapso de quince (15) días hábiles prorrogables por un lapso igual, contados desde la fecha de asignación por parte del Banco del código de afiliación y del suministro de la tarjeta SIM (aplica para los modelos D200T y S920). La disposición del equipo para su retiro por parte de **EL CLIENTE** será notificada por **EL PROVEEDOR** a través del correo electrónico que haya suministrado **EL CLIENTE** para tales efectos. Así mismo, **EL PROVEEDOR** se obliga a entregar un manual de uso del equipo a **EL CLIENTE**.

CLÁUSULA QUINTA: **EL CLIENTE** contará con un lapso de cinco (5) días hábiles, para realizar el retiro del equipo **POS** objeto del presente contrato; transcurrido dicho lapso sin haber efectuado el retiro del equipo, se generará la aplicación de una tarifa por concepto de depósito, a razón de VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (0,25 \$) por día hábil transcurrido, dicho monto es referencial y es pagadero en moneda de curso legal nacional según su equivalencia conforme a la política cambiaria vigente.

CLÁUSULA SEXTA: **EL CLIENTE**, bajo su exclusiva responsabilidad, podrá autorizar a **EL PROVEEDOR** a realizar el envío del punto de venta, mediante empresas especializadas en el mercado de transporte de encomiendas, los costos y gastos del envío serán por cuenta de **EL CLIENTE**. En este caso, **EL PROVEEDOR** no será responsable si durante el traslado efectuado por la empresa de transporte de encomiendas el equipo de **PUNTO DE VENTA** sufre algún daño o se extravía.

CLÁUSULA SÉPTIMA: **LAS PARTES** no serán responsables por el retraso en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, si dicho retraso es a consecuencia de causas de fuerza mayor, entendiéndose éstas como: siniestros o desastres naturales, estado de conmoción nacional, acciones u omisiones derivadas de la actuación del Estado y cualquier otra causa no imputable a **LAS PARTES**.

CLÁUSULA OCTAVA: Una vez efectuada la afiliación del equipo POS con la entidad bancaria seleccionada por **EL CLIENTE**, en caso de requerir a **EL PROVEEDOR** un cambio de la entidad bancaria, **EL CLIENTE** deberá sufragar los gastos administrativos que dicho requerimiento ocasione.

CLÁUSULA NOVENA: En caso de hurto, robo o pérdida del **PUNTO DE VENTA**, **EL CLIENTE** se obliga a notificarlo de inmediato por escrito a **EL BANCO** y a **EL PROVEEDOR**.

DE LAS NOTIFICACIONES

CLÁUSULA DÉCIMA: **LAS PARTES** señalan para efectos del presente contrato los siguientes datos de notificación:

CONSULTORA ALCA, C.A.,

Correo Electrónico: info@vepagos.com

Dirección: Avenida Francisco de Miranda, Centro Lido, Nivel Galería, Local G-29, El Rosal, Caracas, Venezuela

CLIENTE: _____

Correo Electrónico: _____

Dirección: _____

Teléfono(s): _____

DE LA GARANTIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: el **PUNTO DE VENTA** cuenta con una garantía por un lapso de tres (3) meses, contados desde el momento del retiro por parte de **EL CLIENTE** del equipo objeto del presente contrato. La garantía cubre cualquier problema relacionado con el equipo de **PUNTO DE VENTA** y sus componentes originales que presenten algún desperfecto o falla de fábrica. Quedan excluidos de la garantía aquellos desperfectos o fallas causados por el uso inadecuado del equipo por parte de **EL CLIENTE**; por efectuar la modificación o alteración del equipo o sus componentes por un tercero no autorizado por **EL PROVEEDOR**; o daños por fallas eléctricas, desastres naturales entre otros de la misma naturaleza.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Se elige como domicilio especial, a la ciudad de Caracas, a cuya Jurisdicción se someten **LAS PARTES**, para todos los efectos y controversias derivadas del presente contrato. En Caracas, a los _____ () días del mes de _____ 2022.

Firma Cliente

CONTRATO DE SERVICIO SOPORTE TECNICO

Entre, la Sociedad Mercantil **CONSULTORA ALCA, C.A.**, domiciliada en la ciudad de Caracas, inscrita ante el Registro Mercantil Primero del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 16 de febrero de 2018, bajo el N° 116, Tomo 14-A, siendo su última modificación estatutaria mediante Acta de Asamblea debidamente inscrita ante el citado Registro Mercantil, en fecha 27 de junio de 2019, bajo el N° 46, Tomo 47-A; inscrita en el Registro Único de Información Fiscal (RIF) bajo el N° J- 411024449, y registrada bajo el número de proveedor de puntos de venta 0081, por ante la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, que a los efectos del presente contrato se denominará **EL PROVEEDOR**, por una parte y por la otra, _____, inscrita en el Registro Único de Información Fiscal (RIF) bajo el N° _____, representada en este acto por _____, titular de la Cédula de Identidad N° _____, quien en lo sucesivo se denominará **EL CLIENTE**, ambos de ahora en adelante **LAS PARTES**, han convenido en celebrar un **CONTRATO DE SERVICIOS** conforme a las siguientes cláusulas:

DE LAS DEFINICIONES

CLÁUSULA PRIMERA: la interpretación y ejecución del presente contrato se regirá de acuerdo a los siguientes conceptos:

EL PROVEEDOR: Persona jurídica de carácter privado que efectúa la prestación de servicios de soporte técnico de los equipos de puntos de venta (POS).

EL CLIENTE: Toda persona, natural o jurídica que requiere de **EL PROVEEDOR** servicios de soporte técnico de los equipos de puntos de venta (POS).

EL BANCO: Institución bancaria sometida a la supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, para todo lo relativo al servicio de punto de venta, a entender la comercialización asignación, instalación, activación y resolución, así como cualquier otra actividad relacionada con este.

OPERADORA DE MEDIOS DE PAGO: aquellas que prestan servicios financieros o auxiliares a las instituciones bancarias relacionados con la emisión y administración de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico sometidas a la supervisión, inspección, control, regulación, vigilancia y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

LAS PARTES: Se refiere a **EL PROVEEDOR** y **EL CLIENTE**, en forma conjunta e indistinta.

PUNTO DE VENTA o POS: Dispositivo electrónico adquirido por **EL CLIENTE** con el fin de ser utilizado por el comercio o persona afiliada para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico por la adquisición de bienes y servicios.

SERVICIO DE PUNTO DE VENTA: Canal de pago facilitado por la institución Bancaria al negocio o persona afiliada, con la finalidad de que estos dispongan en su cuenta de los montos cancelados mediante pagos realizados con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico por sus consumidores al momento que adquieran los bienes y servicios que prestan.

DEL OBJETO DEL CONTRATO

CLÁUSULA SEGUNDA: El objeto del presente contrato es la prestación a **EL CLIENTE** del servicio de soporte técnico del equipo de **PUNTO DE VENTA** (POS), marca _____, modelo _____, serial _____, afiliado por el Banco _____ propiedad de **EL CLIENTE** según factura N° _____.

DEL SERVICIO TÉCNICO

CLÁUSULA TERCERA: El servicio técnico objeto del presente contrato contempla los siguientes Niveles: **Servicio de Reparación Básico y Servicio de Reparación Mayor.**

CLÁUSULA CUARTA: Serán considerados dentro del nivel de **Servicio de Reparación Básico** los siguientes:

1.-DIAGNÓSTICO Y REVISIÓN PREVIA:

Prueba de Módulos y de Aplicativo: Verificación de operatividad y detección de posibles fallas en los módulos: Lector ICC/EMV/CHIP, impresora, lector de banda magnética, teclados, LCD, pantalla táctil, carga de batería, encendido del equipo mediante conexión eléctrica o USD, conectividad Wireless (operador móvil) & Dial Up (Línea telefónica).

Revisión externa: Chequeo de daños que puedan estar presentes externamente en el equipo, ausencia de accesorios o piezas, si posee el precinto de seguridad (VOID) y/o la etiqueta serial.

Revisión Interna: Inspección de los componentes dentro del equipo (Piezas, tarjetas electrónicas, módulos), Nivel de suciedad de los mismos.

2.-CUIDADO PREVENTIVO:

Limpieza de componentes rígidos: incluye limpieza de Carcasas Delantera y Trasera, Tapas de Impresora y Batería más Base de Impresora, utilizando un cepillo antiestático y aplicando productos tales como Alcohol al 90% V/V o Absoluta, Vensol y en casos de mayor suciedad se usa un cepillo de cerdas gruesas, agua y jabón.

Revisión de Componentes Electrónicos: limpieza de Tarjetas tanto Principal como de Comunicación y Radio Frecuencia, Lector de Banda Magnética, Impresora, LCD y Teclados, utilizando los productos antes mencionados.

3.-CUIDADO CORRECTIVO:

Reparación / Sustitución de Componentes Electrónicos: puerto USB o RS232, sistema de carga, Socket ICC (lector de tarjetas de chip), botón de encendido y función, microcontroladores dañados en Tarjeta Principal y de Comunicación, aplicando técnicas de soldadura, ya sea de montaje superficial (SMD) utilizando una estación de soldadura o para casos especiales, haciendo uso de una Máquina BGA.

Sustitución de Componentes Rígidos: los detectados en el Diagnóstico – Revisión Previa, que visiblemente se encuentran dañados.

Sustitución de Componentes Electrónicos: de manera directa (cambio de un componente por su respectivo repuesto, por ejemplo, Impresoras, LCD, Teclados).

4.-PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO:

Comprobar la operatividad de los módulos o componentes a los cuales se aplicó el cuidado preventivo/correctivo o sustitución.

5.-CARGA DE SOFTWARE:

Actualización de Sistema Operativo.

Carga Aplicativo Financiero.

6.-CONTROL DE CALIDAD – EMBALAJE:

Pruebas de Módulos que confirmen finalmente la operatividad del POS.

Colocación de precinto de seguridad (VOID) que aprueba el funcionamiento y garantía total, parcial o de reparación del mismo.

Limpieza del equipo, aplicando producto que resalte la pulcritud del mismo. Embalaje del equipo, para su posterior despacho.

CLÁUSULA QUINTA: Serán considerados dentro del nivel de **Servicio de Reparación Mayor** los siguientes:

1.- Cuando se determine que el POS presentan un daño mayor, por accidente, uso o manejo inadecuado por parte de los usuarios, que comprometan su operatividad y requiere el reemplazo de partes y piezas de alto costo.

2.- Cuando se determine que el equipo POS al que se le requirió servicio técnico básico, presenta daños que no fueron previstos y comprometen su operatividad ameritando el reemplazo de partes y piezas de alto costo, en consecuencia, se procederá a notificar las especificaciones de la reparación y causa de la misma a través de reporte detallado de seriales a reparar y se aplicará la tarifa de Reparación Mayor.

3.-Cualquiera de los Servicio de reparación Básico descritos en la Cláusula Cuarta del presente contrato que adicionalmente requiera la sustitución de los siguientes componentes de alto valor (aplica según el modelo del equipo):

- Tarjeta Principal – Main Board
- Pantalla - Front Housing / LCD
- Tarjeta SAM – Rear Board
- Tarjeta o módulo de comunicación.

DE LOS PLANES DEL SERVICIO TECNICO

CLÁUSULA SEXTA: Los servicios técnicos descritos en las cláusulas cuarta y quinta se encuentran contenidos en la planilla de planes de servicio técnico Anexo I, la cual contempla el costo integral discriminado por modelo de equipo POS, a tales efectos el cliente manifiesta expresamente contratar el plan _____ . **EL CLIENTE** podrá solicitar cambio de plan y su aprobación estará sujeta a revisión del equipo por parte de **EL PROVEEDOR**, dicha respuesta debe ser en un lapso máximo de quince (15) días hábiles.

CLÁUSULA SÉPTIMA: Los planes tienen un costo mensual y el mismo será prorrateado diariamente. El plan de servicio técnico se empezará a cobrar: 1.- Al día siguiente de entregado el equipo o 2.- Transcurrido cinco (5) días después de haber notificado a **EL CLIENTE** que su equipo está listo para retiro; lo que ocurra primero.

CLÁUSULA OCTAVA: Queda expresamente entendido que todos los planes contenidos en la planilla de planes de servicio técnico Anexo I del presente contrato, contarán con los siguientes servicios:

- 1.-Atención Técnica Primaria a través del Centro de Atención Telefónica y del correo electrónico reparaciones@vepagos.com
- 2.-Gestiones Administrativas antes las Operadoras Telefónicas que correspondan.
- 3.-Carga de parámetros y prueba de equipos.
- 4.-Almacenamiento de equipos para reparación.

DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

CLÁUSULA NOVENA: El presente contrato tendrá una duración de un (1) año contado a partir de la fecha de suscripción del mismo. Se entenderá prorrogado el presente contrato por un período consecutivo igual, si dentro de los 30 días continuos anteriores al vencimiento de dicho lapso, **EL CLIENTE** no efectúa notificación formal a **EL PROVEEDOR** del finiquito del contrato de servicio.

OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

CLÁUSULA DECIMA: EL PROVEEDOR en el marco de la ejecución del presente contrato deberá:

1. Suministrar apoyo y soporte técnico a **EL CLIENTE**, a los fines del correcto funcionamiento y operatividad del **PUNTO DE VENTA**.
2. Realizar todas las gestiones de revisión y asesoramiento técnico con personal calificado para la resolución de los problemas que presente el **PUNTO DE VENTA**.
3. Realizar las gestiones administrativas frente a la compañía de telefonía para la correcta operatividad del **PUNTO DE VENTA**.
4. Proteger y no divulgar información alguna, material, documentación, soportes y afines relacionadas con la prestación de los servicios objetos del presente contrato, que le sea suministrada o haya sido obtenida de manera directa o indirecta por una de **LAS PARTES**.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: EL CLIENTE en el marco de la ejecución del presente contrato deberá:

1. Reportar las fallas o deterioros presentados por el **PUNTO DE VENTA**, dentro de las 24 horas siguientes a su ocurrencia,
2. Garantizar que la revisión, reparación y/o sustitución de piezas del **PUNTO DE VENTA**, única y exclusivamente será realizada por personas debidamente autorizadas por **EL PROVEEDOR**.
3. Pagar diariamente, los montos acordados en el presente contrato mediante cargo en cuenta.
4. Abstenerse de ceder parcial o totalmente los derechos, obligaciones y responsabilidades derivadas del presente Contrato, ni delegar sus obligaciones, ni subcontratar parte o la totalidad del mismo.
5. Abstenerse de manipular la tarjeta Sim Card del equipo. (Aplica para los equipos D200T y S920).

DE LAS EXENCIONES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: EL PROVEEDOR no estará obligado a prestar el servicio de soporte técnico cuando la falla reportada por **EL CLIENTE** corresponda al canal de pago facilitado por la institución Bancaria al negocio o persona afiliada y el mismo no guarde relación con el sistema operativo del equipo o alguno de sus componentes; en cuyo caso **EL CLIENTE** deberá dirigir su requerimiento al **BANCO** al cual se encuentra afiliado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: EL PROVEEDOR no estará obligado a prestar el servicio de soporte técnico cuando **EL CLIENTE** se encuentre en mora respecto a las obligaciones contraídas en el presente contrato, quedando expresamente entendido que la prestación de los servicios comunes a todos los planes descritos en el Anexo I cesará de manera inmediata, sin que se genere indemnización alguna por daños o perjuicios.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: EL PROVEEDOR será el único responsable de los servicios pactados en este contrato y tendrá la dirección, control y responsabilidad única y exclusiva del personal asignado para la ejecución de los servicios contratados, incluyendo aquellos casos que por la naturaleza del servicio, el personal de **EL PROVEEDOR** deba ejecutar dicho servicio en la sede de **EL CLIENTE**, y por consiguiente el personal fijo temporal, contratado serán captados por **EL PROVEEDOR** bajo su entera responsabilidad y por su propia y exclusiva cuenta, sin que **EL CLIENTE**, tenga vínculo laboral alguno con los mismos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: EL PROVEEDOR será responsable, por los daños y perjuicios que pudieran ocasionar por la revelación no autorizada de terceros de información confidencial vinculante, toda información, carecerá de la naturaleza confidencial, en los casos siguientes:

1. Cuando hubiere tenido conocimiento de la misma, por causa distinta a la suscripción del contrato;
2. Cuando la información, fuere del dominio público,
3. Cuando hubiere tenido conocimiento de dicha información, a través de terceros autorizados por **EL CLIENTE** propietario de la información.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: LAS PARTES no serán responsables por el retraso en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones, si dicho retraso es a consecuencia de causas de fuerza mayor, entendiendo éstas como: siniestros o desastres naturales, estado de conmoción nacional, acciones u omisiones derivadas de la actuación del Estado y cualquier otra causa no imputable a **LAS PARTES**.

DE LAS TARIFAS

CLAUSULA DÉCIMA SEPTIMA: EL CLIENTE se obliga a pagar a EL PROVEEDOR los montos derivados por la prestación de sus servicios de acuerdo a las tarifas previstas en el **PLIEGO TARIFARIO Anexo II**, correspondiente a aquellas que resulten aplicables a la suscripción del presente contrato. Adicionalmente, EL CLIENTE declara conocer que el tarifario se expresa en dólares; así como que dicho monto es referencial y pagadero en moneda de curso legal nacional según su equivalencia conforme a la política cambiaria vigente, del mismo modo, acepta cualquier variación o incremento en el servicio contratado, el cual será informado por EL PROVEEDOR a través del correo electrónico suministrado por EL CLIENTE.

DEL CARGO EN CUENTA

CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA: EL CLIENTE autoriza a EL PROVEEDOR a realizar el débito en cuenta de manera diaria a través del servicio de cargo en cuenta por concepto de cobro de la prestación del servicio objeto del presente contrato. A tales efectos, señala los siguientes datos bancarios.

Entidad Bancaria _____

Titular: _____

R.I.F O C.I. _____

Número de Cuenta: _____

DE LA RESCISIÓN DEL CONTRATO

CLAUSULA DÉCIMA NOVENA: El presente contrato podrá ser resuelto de pleno derecho por cualquiera de las partes, sin necesidad de resolución judicial alguna por la ocurrencia de las siguientes causas:

1. Incumplimiento injustificado por la otra parte de una o varias de las obligaciones contractuales o legales a su cargo.
2. Por mutuo acuerdo entre las partes
3. Incapacidad financiera de una de las partes, la cual se presume al ser declarada en quiebra, por la solicitud de atraso o por haber iniciado proceso de intervención, estatización o expropiación.
4. Por virtud de ley, decreto, resolución o acto administrativo emitido por los órganos competentes, que hagan imposible o ilícita la ejecución del objeto del presente contrato.

Parágrafo Único: En caso de que una de LAS PARTES manifiesta a la otra su voluntad de terminar el presente contrato de acuerdo a lo previsto en esta cláusula deberá manifestar su voluntad por escrito y en formazonada a la otra parte, con un lapso mínimo de cuarenta y cinco (45) días continuos de anticipación.

DE LAS NOTIFICACIONES

CLAUSULA VIGÉSIMA: LAS PARTES convienen que todas las notificaciones que por vía escrita deban ser realizadas conforme a los términos de este Contrato y sus anexos, se harán por los siguientes medios:

EL CLIENTE

Dirección: _____

Representante: _____

Teléfonos: +58 (____) _____

Correo Electrónico: _____

EL PROVEEDOR:

Dirección: Av. Francisco de Miranda, Centro Comercial Lido, Nivel Galería, local G-29, Urbanización El Rosal, Municipio Chacao, Estado Miranda.

Teléfonos: +58 0212-8162772/ 8162775 / 8162790

Correo Electrónico: reparaciones@vepagos.com

Parágrafo Único: Cualquier modificación en la información suministrada por LAS PARTES deberá notificarse a la otra de manera escrita, a fin de que la misma surta los efectos legales pertinentes.

DEL PROCEDIMIENTO

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: En caso de fallas y/o requerimientos de Servicio de soporte y reparación, EL CLIENTE dispondrá de un servicio de atención conformado por distintos niveles de asistencia, siendo estos los siguientes:

Nivel 1: Asistencia y Soporte Telefónico.

Nivel 2: Gestión de Soporte Técnico.

Nivel 3: Gestión Reparación.

EL CLIENTE a los fines de hacer uso de los Servicios contemplados en los Niveles 2 y 3, deberá hacer uso según el **instructivo** de la correspondiente **Solicitud de Servicio y Reparación Anexo III (Planilla de Gestión de Incidencias)**

Los Niveles de servicio y atención serán prestados en días hábiles en el horario comprendido de 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., en la siguiente todos los efectos y controversias derivadas del presente contrato. En Caracas, a los _____ (____) días del mes de horario comprendido de 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., en la siguiente dirección: Avenida Francisco de Miranda, Centro Comercial Lido, Nivel Galerías, local G-29, Urbanización El Rosal, Municipio Chacao, Estado Miranda.

CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: En los casos en los surjan reclamos entre LAS PARTES o alguna de LAS PARTES recibiere algún reclamo derivado de los Servicios objeto del presente contrato, deberá notificarlo por escrito a la otra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento. Al respecto convienen en facilitar entre sí toda la información necesaria hasta la definitiva solución del problema planteado en el reclamo, resguardando la debida confidencialidad de la misma. De allí que las comunicaciones que se reciban en tal sentido deben ser contestadas por la parte de que se trate en un lapso de tres días hábiles.

DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO

CLAUSULA VIGÉSIMA TERCERA: Forman parte integrante del presente contrato:

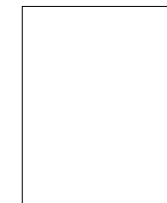
- a) **Anexo I:** Planilla de Planes de Servicio Técnico.
- b) **Anexo II:** Pliego Tarifario
- c) **Anexo III:** Planilla de Gestión de Incidencias.

DE LA INTEGRIDAD DEL CONTRATO

CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA: Este contrato no podrá modificarse por ningún compromiso o acuerdo verbal o de cualquier otra manera, excepto por *adendum* suscrito por un representante autorizado por cada una de LAS PARTES.

DEL DOMICILIO ESPECIAL

CLAUSULA VIGÉSIMA QUINTA: Se elige como domicilio especial, a la ciudad de Caracas, a cuya jurisdicción se someten LAS PARTES, para todos los efectos y controversias derivadas del presente contrato. En Caracas, a los _____ (____) días del mes de _____ 2022.



Firma Cliente