

**CONTRATO DE SERVICIO
SOPORTE TÉCNICO Y CONTINUIDAD OPERATIVA
DE PUNTO DE VENTA (POS)**

EN CASO DE QUE SU SOLICITUD SEA COMO PERSONA JURÍDICA LLENAR LOS SIGUIENTES DATOS						
Razón Social y/o Denominación Social:				R.I.F. Nro.: -		
Nombre Comercial:		Actividad Económica, Comercial o Industrial:		Tiempo en la Actividad Económica, Comercial o Industrial:	Objeto principal de la empresa (según Registro Mercantil):	
Dirección Avenida, Calle, Res/Edif./Local/Nº Casa:				Urb./Sector:		Parroquia:
Ciudad:			Estado:		Municipio:	
Zona Postal:	Cód. Área-Telf.:		Cód. Área-Celular.:		Correo Electrónico:	
	-		-			
Nombre y Apellido:		C.I. Nro.:	Cód. Área-Celular:	Cód. Área-Telf. Oficina:	Correo Electrónico:	Posición en la Empresa:
		-	-	-		
Nombre y Apellido:		C.I. Nro.:	Cód. Área-Celular:	Cód. Área-Telf. Oficina:	Correo Electrónico:	Posición en la Empresa:
		-	-	-		
EN CASO DE QUE SU SOLICITUD SEA COMO PERSONA NATURAL LLENAR LOS SIGUIENTES DATOS						
Primer Apellido:			Segundo Apellido:		Apellido de Casada:	
Primer Nombre:			Segundo Nombre:	C.I. Nro.: -	R.I.F.: -	
Profesión u Oficio:				Correo electrónico:		
Actividad Profesional o Laboral:		Tiempo en la actividad Profesional o Laboral:		Descripción de la actividad Profesional, Laboral y/o Firma Personal:		

Entre, la sociedad mercantil **INVERSIONES PLATCO C.A.**, domiciliada en la ciudad de Caracas, Distrito Capital, constituida originalmente ante el Registro Mercantil Cuarto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, en fecha 11 de Septiembre de 2007, bajo el No. 29, Tomo 97-A CTO., cuyos estatutos sociales fueron modificados y refundidos en documento inscrito, ante el citado Registro Mercantil, en fecha 11 de Agosto de 2022, bajo el No. 14, Tomo 423- A., con el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) No. J-29506439-0, debidamente representada por su Director Ejecutivo, **RAMSES NEHOMAR BASTARDO SANCHEZ**, venezolano, mayor de edad, de este domicilio y titular de la cédula de identidad número V-12.187.708, y registrada bajo el número de proveedor de puntos de venta 0001-PPV-2023, 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, **EL CLIENTE**, ambos de ahora en adelante **LAS PARTES**, han convenido en celebrar un **CONTRATO DE SERVICIO** conforme a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: De las Definiciones. La interpretación y ejecución del presente contrato se regirá de acuerdo con los siguientes conceptos:

1.1.- EL PROVEEDOR: es **INVERSIONES PLATCO, C.A.**, ya identificado.

1.2.- EL CLIENTE: se refiere al negocio afiliado o persona afiliada, el cual es aquella persona jurídica o natural que desempeñe su actividad como firma personal o profesional de libre ejercicio, expendedor de bienes o prestador de servicios autorizados por las Instituciones Bancarias o Institución bancaria, para procesar los consumos del o la tarjetahabiente en los equipos de puntos de venta que éstos dispongan, y en lo referente a este contrato se refiere a toda persona, natural o jurídica que requiere de **EL PROVEEDOR** servicios de soporte técnico y mantenimiento de equipos de **Punto de Venta**.

1.3.- Cambio de Nodo: Actividad mediante la cual se cambian los números de discado y comunicación a un punto de venta, aplicable a su zona geográfica.

1.4.- Carga de Llaves: Procedimiento tecnológico mediante el cual, cumpliendo con las normativas internacionalmente aceptadas, adecuan y aplican el software criptográfico, permitiendo la operatividad y conectividad del **Punto de Venta** a la red, a los fines de asegurar la confiabilidad, confidencialidad y no repudio de los medios de pago.

1.5.- 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 asignación, instalación, activación y resolución, así como cualquier otra actividad relacionada con éste.

1.6.- Punto de Venta: Dispositivo electrónico utilizado por **EL CLIENTE** para transmitir y autorizar operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de débito crédito, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico por la adquisición de bienes o servicios.

1.7.- Servicio de Mantenimiento Mayor: Servicio Técnico que recibe el equipo de **Punto de Venta**, que comporta su apertura para el reemplazo o sustitución de piezas, e incluye reparación de la lectora de chip, batería interna, pin de carga, protector de pantalla, teclado o reemplazo del punto de venta cuando aplique.

1.8.- Servicio de Mantenimiento Menor: Servicio Técnico que recibe el equipo de **Punto de Venta** que incluye reprogramación de equipos, carga de aplicativo, carga de llaves, cambio de SIMCARD, revisión y limpieza de equipos, cambio de afiliados, cambio de nodos de comunicación y mano de obra, que no implica apertura de equipos.

1.9.- Servicio de Punto de Venta: Canal de pago facilitado por la(s) institución(es) Bancaria(s) 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.

1.10.- Servicio Emergente: Es el potencial servicio que se encuentra a disposición de **EL CLIENTE**, del cual puede hacer uso al surgir la necesidad del mismo. En relación con este contrato, va dirigido específicamente a la asistencia vía telefónica a fin de determinar posibles fallas sin la presencia física del **Punto de Venta**, como lo son, pruebas de comunicación, cierres de lote, pruebas de consumo, y a su vez ofrecer las soluciones viables para estas.

1.11.- Simcard: Dispositivo de comunicación independiente del equipo, que se inserta en los equipos de puntos de venta inalámbricos para garantizar su conectividad funcionalidad, en los casos que aplique.

1.12.- Solicitud de Afiliación: Requerimiento realizado por un cliente a las Instituciones bancarias o Institución bancaria, mediante el cual manifiesta el deseo de hacer uso del servicio de puntos de venta.

SEGUNDA: Del Objeto del Contrato. En el marco de la ejecución del presente contrato **EL PROVEEDOR** vende a **EL CLIENTE** un(los) equipo(s) de **Punto de Venta**, cuyas características particulares, así como la garantía del (de los) mismo(s), se encuentran suficientemente descritos en el Anexo A del presente contrato, el cual firmado por las partes forma parte integrante del mismo. La venta incluye activación, configuración, apoyo operativo, mantenimiento mayor y/o mantenimiento menor del (de los) equipo(s) de **Punto de Venta**, así como la garantía del (de los) mismo(s).

TERCERA: De las Condiciones y Términos. Las condiciones y términos el servicio prestado por **EL PROVEEDOR** son: **3.1.- EL CLIENTE** deberá suministrar a **EL PROVEEDOR** toda la documentación que éste requiera, incluyendo la documentación correspondiente a la afiliación realizada por **El Banco**, a los fines que **EL PROVEEDOR** realice los trámites de programación y asignación del (de los) equipo(s) de **Punto de Venta**. Así mismo, **EL CLIENTE** se obliga a utilizar el (los) equipo(s) de **Punto de Venta** bajo las disposiciones legales vigentes; **3.2.- EL PROVEEDOR** realizará la entrega del (de los) equipo(s) de **Punto de Venta** en un lapso no mayor de siete (7) días hábiles bancarios siguientes a la compra, siempre y cuando **EL CLIENTE** cuente con la asignación por parte de **El Banco** del código de afiliación. La disposición del (de los) equipo(s) de **Punto de Venta** para su retiro por parte de **EL CLIENTE** será notificada por **EL**

PROVEEDOR. Así mismo, **EL PROVEEDOR** se obliga a entregar un manual de uso del equipo a **EL CLIENTE**; **3.3.- 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**; y, **3.4.-** En caso de hurto, robo o pérdida del (de los) equipo(s) de **Punto de Venta**, **EL CLIENTE** se obliga a notificarlo de inmediato por escrito a **El Banco** y a **EL PROVEEDOR**; así como también formular la denuncia ante los Organismos de Seguridad del Estado.

CUARTA: De las Obligaciones Generales Directas de las Partes. A los fines del cumplimiento y alcance del presente contrato las partes, se obligan a: **4.1.- EL PROVEEDOR** se obliga a ofrecer a **EL CLIENTE**, equipos de **Punto de Venta** que cuenten con las certificaciones tecnológicas necesarias para la adecuada operatividad y prestación de los servicios asociados a estos; **4.2.- EL PROVEEDOR** declara que los aplicativos y el software que son incorporados en los dispositivos electrónicos, se encuentran actualizados conforme a la normativa vigente establecida para ello, la normativa establecida por la franquicia y las mejores prácticas, y que además cuentan con las certificaciones y licencias para su uso; **4.3.- EL CLIENTE** exime de toda responsabilidad a **EL PROVEEDOR** por defecto o mal funcionamiento de los aplicativos incorporados por un tercero no autorizado por **EL PROVEEDOR**; y, **4.4.- EL CLIENTE** es responsable de la guarda, custodia y conservación del (de los) equipo(s) de **Punto de Venta**, así como de garantizar su uso adecuado por parte de sus representantes o dependientes.

QUINTA: Del Servicio de Continuidad Operativa. El servicio de continuidad operativa objeto del presente contrato contempla las siguientes categorías: **Servicio de Mantenimiento Menor** y **Servicio de Mantenimiento Mayor**.

SEXTA: Del Servicio de Mantenimiento Menor. Serán considerados dentro de la categoría de **Servicio de Mantenimiento Menor** los siguientes: **6.1. Diagnóstico y Revisión Previa:** a.- 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 USB conectividad Wireless (operador móvil) & Dial Up (Línea telefónica); b.- 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; y, c.- Cambio de nodo de comunicación, de afiliado y/o de **Simcard**, en los casos que aplique; **6.2. Mantenimiento Preventivo:** Limpieza de componentes rígidos: incluye limpieza de carcasas delantera y trasera, tapas de impresora y batería más base de impresora (cuando aplique por modelo de equipo **6.3. Pruebas de Funcionamiento:** a.- Comprobar la operatividad del **Punto de Venta**; y, b.- Pruebas transaccionales; **6.4. Carga de Software:** a. Actualización de Sistema Operativo (OS); b. Carga Aplicativo Financiero; c. Reprogramación del **Punto de Venta**; y, d. Carga de llave al **Punto de Venta**; **6.5. Control de Calidad - Embalaje:** a.- Pruebas de Módulos que confirmen finalmente la operatividad del **Punto de Venta**; b.- Colocación de precinto de seguridad (VOID) que aprueba el funcionamiento y garantía total, parcial o de reparación del mismo; c.- Limpieza del equipo; d.- Embalaje del equipo, para su posterior despacho.

SÉPTIMA: Del Servicio de Mantenimiento Mayor. Serán considerados dentro de la categoría de **Servicio de Mantenimiento Mayor**, los siguientes: **7.1. Reemplazo de Piezas:** a.- Cuando se determine que el **Punto de Venta** que requirió servicio de soporte 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 un reporte detallado de seriales a reparar y se aplicará la tarifa de Mantenimiento Mayor; y, b.- Mantenimiento de Componentes Electrónicos: limpieza de tarjetas tanto Principal como de Comunicación y Radio Frecuencia, Lector de Banda Magnética, Impresora, LCD y Teclados, Cualquiera de los Servicios de Mantenimiento Menor descritos en la Cláusula Sexta 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*; y, Tarjeta o módulo de comunicación.

OCTAVA: Del Servicio de Continuidad Operativa y Tarifa. Con el pago de una cuota mensual equivalente a Veintitrés dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$.23,00), **EL CLIENTE** gozará de dos (2) Servicios de Mantenimiento Menor al año o de un (1) Servicio de Mantenimiento Mayor al año. El presente servicio será facturado mensualmente y cobrado a **EL CLIENTE** de su liquidación diaria o a través del servicio de domiciliación de pago prestado por el Banco. **LAS PARTES** convienen que la cuota mensual por la prestación del servicio, será debitado con cargo a la transaccionalidad diaria del (los) POS, hasta completar la totalidad del importe de la cuota mensual; sí por alguna circunstancia algún día no es posible efectuar el aludido cargo, se realizará en la oportunidad inmediata siguiente conjuntamente con los cargos correspondientes a ese día. Los cargos o débitos podrán ser totales o parciales, según la disponibilidad de los haberes para el momento del vencimiento de cualesquiera de las obligaciones asumidas. A los fines de instrumentar el aludido débito, **EL CLIENTE** autoriza de manera expresa, amplia, suficiente e irrevocable a **LA EMPRESA** a realizar débitos con cargo a la transaccionalidad diaria del (los) POS a través del servicio de domiciliación bancaria, a tales efectos señala los datos bancarios en la Cláusula Décima Tercera del presente Contrato. En caso que **EL CLIENTE** requiera servicios adicionales a los establecidos en las cláusulas Sexta y Séptima, deberá pagar a **EL PROVEEDOR** tales servicios. La atención y servicios a **EL CLIENTE** serán prestados en días hábiles en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. **EL CLIENTE** acepta cualquier variación o incremento en los servicios contratados, lo cual será informado por **EL PROVEEDOR** a través del correo electrónico suministrado por **EL CLIENTE**.

NOVENA: De las Obligaciones del Proveedor. **EL PROVEEDOR** en el marco de la ejecución del presente contrato deberá: **9.1.-** Suministrar el servicio de continuidad operativa a los fines del correcto funcionamiento y operatividad del **Punto de Venta**; **9.2.-** Realizar todas las gestiones de revisión y asesoramiento técnico con personal calificado para la resolución de los problemas que presente el **Punto de Venta**; **9.3.-** Realizar el Mantenimiento Mayor / Menor en un plazo no mayor de cinco (5) días continuos contados a partir de la solicitud que se haga al efecto; **9.4.** Realizar las gestiones administrativas frente a la compañía de telefonía para la correcta operatividad del **Punto de Venta**, siempre y cuando la **Simcard** sea de **EL PROVEEDOR**, en los casos que aplique; y, **9.5.** 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 **EL CLIENTE**.

DÉCIMA: De las Obligaciones de EL CLIENTE. **EL CLIENTE** en el marco de la ejecución del presente contrato deberá: **10.1.-** Reportar las fallas o deterioros presentados por el **Punto de Venta**, dentro de las 24 horas siguientes a su ocurrencia; **10.2.-** Velar que la revisión, reparación y/o sustitución de piezas del **Punto de Venta**, única y exclusivamente sea realizada por personas debidamente autorizadas por **EL PROVEEDOR**; **10.3.-** Pagar el monto correspondiente al servicio señalado en el objeto de este contrato e indicado en la cláusula Quinta del presente contrato; y, **10.4.-** Abstenerse de ceder parcial o totalmente los derechos, obligaciones o responsabilidades derivadas del presente Contrato, ni delegar sus obligaciones, ni subcontratar parte o la totalidad del mismo.

DÉCIMA PRIMERA: De las Exenciones. **11.1.- EL PROVEEDOR** no estará obligado a prestar el servicio de continuidad operativa, cuando la falla reportada por **EL CLIENTE** corresponda al canal de pago facilitado por la institución bancaria, 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 El Banco al cual se encuentra afiliado; **11.2.- EL PROVEEDOR** no estará obligado a prestar el servicio de continuidad operativa, cuando por el lapso de un (1) mes, las gestiones de cobro en la cuenta afiliada de **EL CLIENTE**, no cumpla con la cuota de servicio. Queda expresamente entendido, que las gestiones de cobro fallidas en la cuenta afiliada de **EL CLIENTE** por el lapso de tres (3) meses consecutivos, dará como resultado el cese inmediato de la prestación de los servicios objeto de este contrato, sin que se genere indemnización alguna

por daños o perjuicios; considerándose esto como la rescisión unilateral del presente contrato por parte de **EL PROVEEDOR**; **11.3.- 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; el personal fijo, temporal, o contratado será captado 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; **11.4.- EL PROVEEDOR** será responsable, por los daños y perjuicios que pudieran ocasionar por la revelación no autorizada a terceros de información confidencial vinculante. Toda información, carecerá de la naturaleza confidencial, en los casos siguientes; **11.4.1.-** Cuando hubiere tenido conocimiento de la misma, por causa distinta a la suscripción del contrato; **11.4.2.-** Cuando la información fuere del dominio público; **11.4.3.-** Cuando hubiere tenido conocimiento de dicha información, a través de terceros autorizados por el propietario de la información. Ninguna de **Las Partes** será responsable ante la otra por no cumplir con las estipulaciones del contrato, si dicho incumplimiento se debe a un hecho o circunstancia que se califique como "Causa Extraña No Imputable", y en general a circunstancias que estén fuera de su control. Para todos los efectos del presente contrato, "Causa Extraña No Imputable" significa cualquier hecho o circunstancia que haga imposible para cualquiera de **Las Partes** cumplir con las estipulaciones del contrato, siempre y cuando, dicho hecho o circunstancia no sea causada por incumplimiento, falta o negligencia de la parte afectada (incluyendo sus agentes, empleados, representante, filiales o empresas relacionadas), y; la parte afectada no haya podido prever, evitar o impedir dicho hecho o circunstancia. Sin perjuicio de lo antes establecido, a manera de ejemplo, "Causa Extraña No Imputable" incluirá, entre otras cosas, lo siguiente: guerra, boicots, motines, insurrecciones, sabotaje, terrorismo, disturbios, insurrección, desorden público, rebelión, actividades de guerrilla, epidemias, hecho del príncipe, inundación, erupción volcánica, marejada, incendio, explosiones, terremoto, temblores o deslizamientos de tierra, avalanchas, huracanes, tornados, tormentas, u otros fenómenos o catástrofes naturales, huelgas, paros y otros conflictos laborales concertados de los trabajadores de **Las Partes**, u otras condiciones similares que estén fuera del control de éstas, comprometiéndose las mismas a tomar las acciones y medidas razonables que fueren necesarias, a fin de minimizar su impacto sobre las obligaciones objeto del contrato. A ninguna de **Las Partes** se le exigirá el cumplimiento de aquellas obligaciones cuya ejecución fuese impedida por Caso Fortuito o un Evento de Fuerza Mayor. Cualquiera de **Las Partes** que no pudiere cumplir alguna de sus obligaciones bajo el contrato por causa de Caso Fortuito o 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 del servicio tan pronto como sea posible. En caso de que la interrupción en la ejecución del contrato debido a un Caso Fortuito o un Evento de Fuerza Mayor sea por un lapso de diez (10) 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, en el entendido de que, en tales casos, no habrá lugar a ninguna acción por concepto de daños y perjuicios, ni por ningún otro concepto.

DÉCIMA SEGUNDA: De la Vigencia del Contrato. 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, cualquiera de las partes, no efectúa notificación formal de actualización o de terminar el presente contrato de servicio.

DÉCIMA TERCERA: De la Domiciliación del Pago. **EL CLIENTE** autoriza a **EL PROVEEDOR** solicitar a la Institución Financiera que corresponda, el débito diario 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: _____ asociada a la afiliación asignada por el banco: _____. De igual modo, **EL CLIENTE** declara que, en

esta misma fecha, suscribirá por documento separado, autorización de cargo en cuenta al citado Banco, a los fines de ejecutar eficazmente la presente domiciliación de pago.

DÉCIMA CUARTA: De la Rescisión del Contrato. 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: **14.1.-** Incumplimiento injustificado por la otra parte de una o varias de las obligaciones contractuales o legales a su cargo; **14.2.-** Por mutuo acuerdo entre las partes;

14.3.- 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 estatización o expropiación;

14.4.- 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 forma razonada a la otra parte, con un lapso mínimo de noventa (90) días de anticipación.

DÉCIMA QUINTA: De las Notificaciones. LAS PARTES convienen que todas las notificaciones que por vía escrita deban ser realizadas conforme a los términos de este Contrato, se harán por los siguientes medios: **EL CLIENTE:** Dirección:

_____, Representante:

_____, _____, Correo Electrónico:

_____; y, **EL PROVEEDOR:** Dirección: Av. Este "0", Centro Financiero Provincial, piso 15, San Bernardino, Caracas, Representante: Ramsés Bastardo Sánchez, Correo Electrónico: **Comercializacion.Pos@platco.com.ve**

DÉCIMA SEXTA: De las Condiciones del servicio de telefonía. (i) **EL PROVEEDOR** se obliga con el Cliente únicamente a suministrar los medios idóneos (sim cards) para que los Puntos de Venta tengan acceso al servicio de telefonía móvil; en caso de que aplique; (ii) **EL PROVEEDOR** se reserva la propiedad de las sim cards, y en consecuencia el Cliente se obliga a mantenerlas en perfectas condiciones de funcionalidad, así como, a notificar cualquier incidencia relativa a la operatividad de éstas, quedando absolutamente prohibida su venta, arrendamiento, cesión en uso, o cualquier otra forma de transferencia, sin la aprobación de **EL PROVEEDOR**; (iii) **EL PROVEEDOR** no se hace responsable frente al Cliente por la fallas y desperfectos del Servicio de Telefonía prestado por los Operadores de Telefonía. **EL PROVEEDOR** podrá ofrecer la conectividad a más de un Operador de Servicio Telefonía, cuando las características técnicas del equipo lo permitan, en razón a ello, podrá establecer distintas modalidades y planes de servicios. El Cliente podrá solicitar a **EL PROVEEDOR** el cambio de Operador de Servicio de Telefonía, cuando las características técnicas del equipo lo permitan, asumiendo los gastos asociados, previa devolución de la sim card inicialmente asignada. La pérdida, deterioro o fallas en la operatividad de la sim card, son de exclusiva responsabilidad del Cliente, independientemente de las causas que lo motiven, y se obliga al pago de su reposición.

DÉCIMA SÉPTIMA: De los Reclamos. En los casos, en los que 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.

DÉCIMA OCTAVA: De la Integridad del Contrato. Este contrato no podrá modificarse por ningún compromiso o acuerdo verbal o de cualquier otra manera, excepto por addendum suscrito por un representante autorizado por cada una de **Las Partes**.

DÉCIMA NOVENA: Del Domicilio Especial. Se elige como domicilio especial, a la ciudad de _____ a cuya jurisdicción se someten **LAS PARTES**, para todos los efectos y controversias derivadas del presente contrato.

VIGÉSIMA: De la Manifestación de Voluntad. EL CLIENTE manifiesta su conformidad y aprobación en todas las cláusulas contenidas en el presente contrato, mediante firma autógrafa.

EL CLIENTE manifiesta que ha leído la totalidad del mismo, no pudiendo alegar desconocimiento de las obligaciones previstas en este documento. En _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Por el **CLIENTE**: _____

Por el **PROVEEDOR**: _____

ANEXO A CERTIFICADO DE GARANTÍA DE EQUIPOS PUNTOS DE VENTA

El (Los) equipo(s) de **Punto(s) de Venta** nuevo(s) marca: _____, modelo _____, serial(es) _____, el (los) cual(es) será(n) afiliado(s) por el Banco _____, bajo el (los) número(s) _____, para el procesamiento de transacciones provenientes de pagos de bienes y/o servicios tendrá una garantía de ____ días a partir de la fecha de entrega, los accesorios incluidos en los equipos como son: batería, cargador y cable no tienen Garantía. Únicamente tendrán garantía los equipos de **Punto de Venta** que presenten defectos de fábrica y estén dentro de este período de tiempo. Además de la Garantía que proveemos a nuestros clientes todos los equipos de **Punto de Venta** poseen garantía directamente con el fabricante que puede ser dependiendo de la Marca del equipo hasta de _____, **EL CLIENTE** será responsable de establecer contacto directamente con el proveedor y gestionar su Garantía si este fuera el caso. Todos nuestros equipos de **Punto de Venta** son inspeccionados antes de ser entregados a **EL CLIENTE** para asegurarnos de que estén en perfectas condiciones tanto físicas como operativas, no obstante, recomendamos que **EL CLIENTE** inspeccione y verifique el funcionamiento del equipo al momento de la entrega y constate la presencia y funcionamiento de todos sus respectivos accesorios incluidos dentro de la caja. La garantía está limitada a las condiciones descritas a continuación: **1.-** El equipo de **Punto de Venta** no debe mostrar signos o señales de maltrato físico o abuso como lo son golpes, rayones, grietas o partiduras en su estructura física; **2.-** El equipo de **Punto de Venta** no debe presentar ninguna señal o rastro de contacto con humedad o líquidos; todos los equipos tienen indicadores tanto externos como internos que señalan cuando el equipo ha estado en contacto con líquidos o humedad. Es por eso la importancia del uso de estuches y protectores que impiden el contacto del equipo con humedad o líquidos; **3.-** El equipo de **Punto de Venta** no debe haber sido intervenido o desarmado bajo ninguna circunstancia ni siquiera para realizar modificaciones cosméticas o cambio de pantallas, baterías u otras partes externas ya que también estos equipos están dotados de sellos y precintos tanto externos como internos que al ser violados indican que el equipo fue destapado, desarmado e intervenido; **4.- NO están cubiertos por la Garantía:** **a.-** Las fallas o problemas de software, esto incluye fallas debido a actualizaciones y/o modificaciones del software original o descargas de aplicaciones que no sean las originales pre-instaladas de fábrica en el equipo de **Punto de Venta**; **b.-** Las fallas o daños resultantes del uso incorrecto, uso indebido, accidente, modificación, entorno físico u operativo inapropiado, desastres naturales, subidas de tensión, mantenimiento inadecuado o uso en incumplimiento de la guía de información del producto; **c.-** Los daños causados por intentos de reparación automática o por un proveedor de servicio no autorizado; **d.-** El daño en el puerto externo no está cubierto por la garantía limitada incluye daños a los pines o puertos y daños en los cables; **e.-** Los daños en el teclado y pantalla táctil esto incluye a los daños en las teclas, teclas expulsadas y grietas; y, **f.-** Bajo brillo de pantalla relacionado al envejecimiento normal del tubo de pantalla o lámpara o de imágenes quemadas; **5.-** Situaciones que anulan la Garantía: **a.-** El cliente no presenta copia del soporte de la compra; **b.-** El certificado de garantía presenta información incompleta o alterada; **c.-** El período de garantía ha expirado; **d.-** Equipos que presenten el número de serie alterado o removido, y, **e.-** Equipos que presentan daños causados por embarque o transporte.

Si el equipo de **Punto de Venta** presenta al menos una de las causas anteriormente descritas la garantía del equipo estará automáticamente Cancelada o Anulada, en el caso de que el equipo no presente ninguna de ellas y esté dentro del periodo de un (1) año partir de la fecha de entrega. La garantía será válida, tendrá las características que se indican a continuación y deberá ser

gestionada de la siguiente manera: **a.- EL CLIENTE**, cuyo nombre aparece en la factura o nota de entrega, debe presentar prueba de compra del equipo y éste certificado de garantía; **b.-** La garantía no es transferible; **c.-** Si el equipo de **Punto de Venta** fue adquirido en nuestra tienda en la sede principal ubicada en la ciudad de Caracas, por clientes residenciados en la zona metropolitana de Caracas dicho equipo deberá ser presentado a nuestra sede principal. Para los efectos de gestión de dicha garantía la dirección de entrega es: Av. Este "0", Centro Financiero Provincial, piso 15, San Bernardino, Caracas; **d.-** Si el equipo de **Punto de Venta** fue adquirido en nuestra tienda en la sede Principal ubicada en la ciudad de Caracas, por clientes residenciados en el interior del país, dicho equipo deberá ser enviado a nuestra sede principal para los efectos de gestión de dicha garantía a través de una de estas empresas de encomiendas o envíos: DHL, Grupo ZOOM, TEALCA, Domesa o MRW; el equipo de **Punto de Venta** deberá ser asegurado por el valor de compra y el cliente asumirá el costo de dicho envío. La dirección de envío de equipos por garantía es a: Inversiones Platco, C.A., av. Este "0", Centro Financiero Provincial, piso 15, San Bernardino, Caracas; debido a que estos equipos de **Punto de Venta** requieren la carga de llaves. El lapso de espera para que el equipo sea reparado o reemplazado por garantía será de aproximadamente de 4 semanas; **e.-** El reemplazo o reparación de equipos bajo garantía queda a criterio del "Centro de Servicio Autorizado" del fabricante, no será criterio o responsabilidad de la empresa vendedora Inversiones Platco C.A., la decisión de si el equipo bajo garantía es reparado o reemplazado. Tampoco será responsabilidad de la empresa vendedora si el "Centro de Servicio Autorizado" del fabricante decide no reparar o reemplazar el equipo por las causas de anulación de la garantía anteriormente descritas; **f.-** En este caso el "Centro de Servicio Autorizado" del fabricante suministrará un presupuesto para la reparación del equipo (en caso de haberla) y el cliente tendrá la opción de decidir si reparar o no el equipo; y **g.-** Solamente se reemplazará de manera inmediata los equipos que presenten problemas físicos o de funcionamiento detectados en el momento de la entrega del equipo al cliente durante la verificación e inspección del mismo.

Nombre del Cliente:	
Nro. de RIF:	
Dirección:	
Nro. de Teléfonos:	
Marca del equipo POS:	
Modelo:	
Serial:	
Fabricante:	

FIRMA Y SELLO de la EMPRESA

