

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PRESTADO POR LA EMPRESA NAVEGA.COM SOCIEDAD ANÓNIMA A FAVOR DE INDECA NÚMERO CERO UNO GUIÓN DOS MIL DIEZ (01-2011). En la ciudad de Guatemala, el tres de enero del año dos mil once (03/01/2011), **NOSOTROS**, por una parte LUIS FERNANDO JOSÉ VALLADARES GUILLÉN, de treinta y siete años de edad, casado, estudiante, guatemalteco, con domicilio en esta ciudad, me identifico con la cédula de vecindad número de orden A guión uno y de Registro veintidós mil setecientos setenta y nueve, (A-1 22,779) extendida por el Alcalde Municipal de Santa Catarina Pinula del departamento de Guatemala, actúo en mi calidad de Gerente General y Representante Legal de la entidad NAVEGA.COM, SOCIEDAD ANÓNIMA, como lo acredito con la fotocopia del Acta Notarial de fecha dos de junio del año dos mil ocho autorizada en la ciudad de Guatemala por el Notario JAVIER ENRIQUE RUATA FLORES que contiene mi nombramiento, documento que se encuentra vigente por llenar los requisitos contemplados en nuestro ordenamiento Legal, declaración que hago bajo juramento de ley y enterado de las penas relativas al delito de perjurio quien en adelante se llamará simplemente NAVEGA.COM SOCIEDAD ANÓNIMA, o NAVEGA.COM y por otra parte, BERTA RAMÍREZ DE PÉREZ, de cincuenta (50) años de edad, casada, Perito Contador, guatemalteca, con domicilio en esta ciudad, me identifico con la cédula de vecindad número de orden C guión tres y de registro número nueve mil novecientos cincuenta y seis (C-3 9956), extendida por el Alcalde municipal de San Pedro Yepocapa, departamento de Chimaltenango, actúo en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL PARCIAL del INSTITUTO NACIONAL DE COMERCIALIZACIÓN AGRÍCOLA -INDECA-, como lo acredito con la CERTIFICACIÓN de la Resolución número JD guión cero cuatro guión dos mil ocho (JD-04-2008) de fecha quince de agosto del año dos mil ocho de Junta Directiva del INDECA, que contiene mi nombramiento, y con el Acuerdo número veintidós guión dos mil ocho (No. 22-2008), de fecha treinta y uno de diciembre del año dos mil ocho de Gerencia General de INDECA y de conformidad con el



Numeral Dos del Artículo veinte del Decreto ciento uno guión setenta (101-70) del Congreso de la República (Ley Orgánica del Instituto Nacional de Comercialización Agrícola), quien en el presente instrumento, será denominado solamente "EL CLIENTE" aseguramos ser de las generales indicadas, encontrarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos civiles, y que las representaciones que ejercitamos son amplias y suficientes conforme a la ley y a nuestro juicio para la celebración del presente contrato de prestación de servicio de conformidad con las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO:** Por el presente acto, "EL CLIENTE" requiere de NAVEGA.COM, la prestación del servicio de comunicación por medio de enlaces entre sitios remotos, a través de la red de ésta última y/u otros. **SEGUNDA: FORMA DE PAGO:** El pago del precio por el servicio facturado, deberá efectuarse anticipadamente, dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes calendario, el precio total será de CUARENTA Y CINCO MIL SETENTA Y OCHO QUETZALES CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (Q.45,078.96), los cuales serán pagaderos en forma mensual por la cantidad de: TRES MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS QUETZALES CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (Q.3,756.58), precio que ya incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Dicho pago mensual se efectuará en las oficinas centrales de NAVEGA.COM, ubicadas en kilómetro nueve punto cinco (9.5) Carretera a El Salvador, Edificio Plaza Tigo, segundo nivel. En caso de tener alguna discrepancia o cualquier modificación con la facturación de los servicios objeto de este contrato, "EL CLIENTE" deberá de manifestar su inconformidad (únicamente si "EL CLIENTE" no se encuentra en situación de mora de conformidad con lo establecido en la cláusula décima del presente documento) durante los veinte (20) días después de la fecha de emisión de la misma; después de dicho plazo no se aceptará ningún reclamo; y toda refacturación que sea responsabilidad de "EL CLIENTE" tendrá un costo adicional de doscientos seis quetzales con veinticinco centavos (Q.206.25). En caso de operarse cambios en relación a la tasa del impuesto al valor agregado IVA, "EL CLIENTE", al entrar en vigencia, pagará según los nuevos valores



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

conforme a lo dispuesto en la ley de la materia. Cualquier otro impuesto que grave o afecte este contrato será asumido por "EL CLIENTE". **TERCERA: PLAZO:** a) **CONTRACTUAL:** El plazo contractual para la prestación del servicio objeto de este contrato, es de doce (12) meses, contados a partir del uno (1) de enero del año dos mil once, con vencimiento el treinta y uno de diciembre del año dos mil once (31/12/2011), pudiéndose renovarse con el simple cruce de cartas. Si "EL CLIENTE" no desea que el plazo contractual sea prorrogado, deberá notificar por escrito a NAVEGA.COM con al menos treinta días (30) de anticipación a la fecha de vencimiento del mismo. Por su parte, NAVEGA.COM podrá notificar a "EL CLIENTE" la no prórroga del contrato con treinta días (30) de antelación al vencimiento del contrato. b) **ACEPTACIÓN:** "EL CLIENTE" acepta los servicios contratados sin ninguna objeción, en virtud que ya se están recibiendo los mismos. **CUARTA: OBLIGACIONES DE "EL CLIENTE":** "EL CLIENTE" queda obligado: a) Seguir proporcionando los ductos de acometida entre el punto de prestación del servicio en el interior de sus instalaciones y el punto exterior por donde NAVEGA.COM hizo la interconexión o instalación de equipos y accesorios, b) Proveer en los sitios de prestación del servicio espacio, luz adecuada, aire acondicionado, energía eléctrica regulada, conexión a tierra física, y el lugar adecuado para instalar (rack, bandeja, etc.), c) Permitir el acceso del personal de NAVEGA.COM a los sitios en donde se preste el servicio, para el mantenimiento de la red, en las horas y días necesarios para el mejor desempeño de las labores de dicho personal, actividades que se realizarán previa notificación a "EL CLIENTE" y autorización por parte del mismo, d) Permitir la instalación del equipo necesario que sea propiedad de NAVEGA.COM para conectar el servicio requerido por "EL CLIENTE". Este equipo podrá ser reemplazado o retirado a conveniencia de NAVEGA.COM, previa notificación a "EL CLIENTE", e) Dar la asistencia y colaboración necesaria a NAVEGA.COM, para que ésta pueda realizar las pruebas y diagnósticos, ya sea locales o remotos, para restablecer o mejorar el servicio, f) Pagar puntualmente los cargos a que diere lugar este contrato, de acuerdo a las



J. J. J.



cantidades y conceptos indicados, g) Pagar los cargos que se originen por negligencia, manipulación inadecuada del equipo, instalaciones eléctricas inadecuadas, operación, servicio y/o traslados de equipo por personal no autorizado por NAVEGA.COM; h) Pagar los costos por traslados de los enlaces solicitados por "EL CLIENTE", i) No ceder, traspasar y/o subcontratar total o parcialmente los servicios de este contrato, sin el previo consentimiento de NAVEGA.COM, j) Notificar a NAVEGA.COM en caso de traslado de enlace, con un mínimo de treinta (30) días de anticipación, k) Utilizar el servicio por este acto contratado de conformidad con las cláusulas de este contrato, y evitar cualquier práctica que sea considerada como competencia desleal por la legislación vigente, así como a propiciar, fomentar o consentir de cualquier modo la realización de prácticas fraudulentas. Si "EL CLIENTE" incurre en un acto de los anteriormente indicados, NAVEGA.COM podrá dar por terminado de inmediato el presente contrato o sus prórrogas, según sea el caso, sin responsabilidad de su parte, y sin necesidad de declaratoria judicial alguna, mediante simple aviso a "EL CLIENTE", quedando en este caso "EL CLIENTE" obligado a efectuar el pago establecido en caso de terminación anticipada, y reservándose NAVEGA.COM, el derecho de ejercer la acción legal correspondiente. Dicha cantidad se reconoce líquida, exigible y de plazo vencido, y será pagadera al momento en que NAVEGA.COM dé por vencido anticipadamente el plazo de este contrato por la causal establecida en esta literal. **QUINTA: OBLIGACIONES DE NAVEGA.COM:** Por su parte, NAVEGA.COM queda obligada a: Prestar el servicio por este acto contratado, de conformidad con las estipulaciones del presente instrumento. Queda expresamente establecido que en caso que ocurra alguna falla del sistema, NAVEGA.COM, NO SE HACE RESPONSABLE de los potenciales inconvenientes o eventos derivados del mismo, ni queda sujeta al pago de ninguna indemnización por ningún concepto; sin embargo, reconocerá a "EL CLIENTE" un crédito equivalente que se describe en la tabla de la presente cláusula, siempre y cuando tal falla no sea atribuible a "EL CLIENTE", entendiéndose como falla la interrupción completa del servicio



causada por razones inherentes a NAVEGA.COM, tales como una falla de cualquier tipo en la red de NAVEGA.COM o en el equipo propiedad de NAVEGA.COM instalado en las facilidades de "EL CLIENTE". No se considerará falla (aún si es interrupción total) todos aquellos aspectos que son atribuibles a "EL CLIENTE", como por ejemplo, fallas de energía eléctrica, modificación en las instalaciones, o negligencia en el manejo de sus equipos o los equipos de NAVEGA.COM debidamente instalados o debido a causas de fuerza mayor, y hechos naturales como terremotos, inundaciones, tormentas, fuertes vientos, ni por fallas causadas por guerras, sabotajes, robos, levantamientos y alborotos populares, o en situaciones de caso fortuito no descritas anteriormente. NAVEGA.COM, tampoco será responsable en caso de que "EL CLIENTE" se encuentre en caso de Suspensión de Servicio, tal como lo establece la cláusula novena del presente documento. El crédito a favor de "EL CLIENTE" se aplicará con base en la siguiente tabla: Porcentaje de disponibilidad del servicio al mes Porcentaje de la mensualidad a ser acreditada sobre el enlace (no sobre la facturación total) Por debajo del 99% 10% Por debajo del 98% 20% Por debajo del 97% 30% Por debajo del 96% 40% Por debajo del 95% 50% Por debajo del 94% 100% La tabla que antecede corresponde, correlativamente, al valor del servicio objeto de este contrato. Para efectos de determinación del crédito por falta de disponibilidad, (definiendo la falta de disponibilidad como el tiempo sin servicio reportado únicamente dentro de los sistemas propios de NAVEGA.COM y hasta el equipo o interfase que se entrega a "EL CLIENTE"), se tomará como hora de la suspensión del servicio, tanto del inicio como de cierre, el momento en que "EL CLIENTE" reporte la falla existente enviando un correo electrónico a la dirección noc@navega.com o llamando al teléfono (502) 2428-8880. Este derecho le corresponderá a "EL CLIENTE", únicamente si éste ha notificado a su ejecutivo de cuenta, (o por cualquier otro medio que acuerden las partes), dicho crédito durante los veinte (20) días del mes y únicamente por las fallas del mes inmediato anterior, y si éste no se encuentra en situación de mora de conformidad con lo establecido en la cláusula décima del presente documento; de lo



contrario, NAVEGA.COM, no aceptará ningún crédito por falta de servicio. Asimismo, queda expresamente convenido que para efectos de la atención de fallas fuera del perímetro metropolitano, NAVEGA.COM gozará de un tiempo prudencial de aproximadamente cuatro (4) horas para apersonarse al lugar de que se trate, contadas a partir del momento de apertura de ticket correspondiente a la falla. El servicio por este acto contratado comprende la cobertura de las veinticuatro (24) horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. La disponibilidad de los servicios objeto del presente contrato es medida como un porcentaje sobre un periodo de treinta días (30) calendario, excluyendo para su cómputo las interrupciones de servicios planificadas establecidas en la cláusula octava del presente documento. **SEXTA: PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA:** “EL CLIENTE”, reconoce y acepta que los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, enlaces de transmisión y demás elementos que compongan las instalaciones necesarias para la prestación de los servicios objeto de este contrato son de la exclusiva propiedad de NAVEGA.COM, antes, durante y después de la vigencia del presente contrato; y en caso que éstos no sean entregados a NAVEGA.COM al terminar la relación contractual en un plazo de diez (10) días hábiles, NAVEGA.COM se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes. **SEPTIMA: MANTENIMIENTOS SOBRE EL SERVICIO:** Para una mejor calidad del servicio objeto de este contrato, NAVEGA.COM puede realizar mantenimientos preventivos. En el caso de un mantenimiento preventivo, NAVEGA.COM notificara a “EL CLIENTE” con cuarenta y ocho horas de anticipación, exceptuando en los casos de emergencia. Así mismo, NAVEGA.COM, no podrá a su propio juicio cambiar o modificar las especificaciones técnicas del servicio objeto del presente contrato, **OCTAVA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO:** La falta de pago del servicio por parte de “EL CLIENTE” durante más de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha en que el pago debió realizarse, dará derecho a NAVEGA.COM para suspender el servicio objeto de este contrato, sin necesidad de aviso previo ni declaración judicial alguna, lo



que "EL CLIENTE" acepta expresamente. NAVEGA.COM reanudará el servicio únicamente si "EL CLIENTE" ha efectuado los pagos atrasados y los correspondientes a los cargos que se hubieren generado por el atraso. **NOVENA: INTERESES MORATORIOS Y VÍA EJECUTIVA:** En caso de atraso en el pago contado a partir de la fecha en que éste debió realizarse, "EL CLIENTE" deberá pagar un recargo moratorio del tres por ciento (3%) mensual del saldo no cancelado, proporcional al número de días en que el atraso persista, hasta la efectiva cancelación del mismo el día en que se realice el pago; disposición que será aplicable para cualquier pago que deba efectuarse en virtud del presente contrato. Una vez suspendido el servicio a que se refiere la cláusula anterior, NAVEGA.COM tendrá derecho a cobrar los saldos que le adeude "EL CLIENTE", y de las cuotas pendientes del plazo contractual. En caso de que "EL CLIENTE" no concilie con NAVEGA.COM dichos pagos se acudirá a la vía ejecutiva, y será considerado título ejecutivo suficiente y eficaz el presente contrato más el estado de cuenta emitido por el contador general de la empresa en el que conste el saldo que existiere contra "EL CLIENTE", de acuerdo con los libros de contabilidad de "NAVEGA.COM", y una Certificación de las cuentas correspondientes extendida por el departamento de Contabilidad del INDECA, con el Visto Bueno de Auditoría Interna de la referida Institución. La terminación del presente contrato por cualquier causa implicará la devolución inmediata a NAVEGA.COM por parte de "EL CLIENTE" de cualquier equipo que obre en su poder, y que sea de su propiedad "EL CLIENTE" acepta desde hoy, como buenas y exactas las cuentas que se le presenten con motivo de este contrato, y como líquido, de plazo vencido y exigible el saldo que se reclame. **DÉCIMA: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** En el caso de cualquier controversia relacionada con la prestación del objeto del presente contrato, "EL CLIENTE" y "NAVEGA.COM" convienen en resolver la misma por la vía directa y amigable. En el caso que después de treinta (30) días "NAVEGA.COM" y "EL CLIENTE", no se ponen de acuerdo en resolver la misma, ambas partes renuncian desde ya al fuero de su domicilio y se someten expresamente a los Tribunales



del Departamento de Guatemala, señalando "EL CLIENTE", como lugar para recibir notificaciones en kilómetro veintidós, Carretera al Pacífico, Edificio La Ceiba, Primer Nivel, municipio de Villa Nueva departamento de Guatemala, y NAVEGA.COM señala la siguiente dirección Kilómetro nueve punto cinco carretera a el Salvador, Edificio Plaza Tigo, nivel dos, Santa Catarina Pinula, Guatemala, **DÉCIMA PRIMERA: LEY APLICABLE:** La validez, interpretación y ejecución del presente contrato, serán regidas por las leyes de la República de Guatemala. **DÉCIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD:** NAVEGA.COM y "EL CLIENTE", se comprometen a guardar confidencialmente toda información contenida en este contrato. Esta información comprende: a) La lista detallada de precios que NAVEGA.COM, le entregue a "EL CLIENTE". Esta información no podrá darla a conocer, ni total ni parcialmente, a ninguna persona más que a sus representantes que necesiten conocer dicha información, ni podrá discutirla con terceros, en especial con entidades competitivas, En tal virtud, cualquier información relacionada con los derechos y obligaciones aquí estipuladas, o de las transacciones que aquí se contemplan, será considerada en todo momento confidencial y privada, no será dada a conocer a terceras personas, sin el previo consentimiento por escrito de NAVEGA.COM, y de "EL CLIENTE". NAVEGA.COM y "EL CLIENTE" se comprometen a utilizar el servicio por este acto contratado de conformidad con las cláusulas de este contrato y se obligan desde ahora, a abstenerse de utilizar tal servicio para realizar cualquier actividad que atente contra las buenas costumbres, la equidad o la justicia, así como cualquier actividad penalizada por la legislación vigente. Lo dispuesto en la presente cláusula no prohíbe a que "NAVEGA.COM" y "EL CLIENTE" intercambien información con el propósito de investigar el historial crediticio con otras entidades. En caso de que NAVEGA.COM y/o "EL CLIENTE" violen la presente cláusula, deberán de pagar en concepto de penalización un monto equivalente al total del presente contrato, previo al proceso judicial correspondiente. **DÉCIMA TERCERA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El contrato podrá darse por terminado o resuelto, sin necesidad de declaratoria



judicial alguna, ni responsabilidad para NAVEGA.COM por: a) la falta de pago de los saldos a cargo de "EL CLIENTE", después de un mes de haberse suspendido el servicio o el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones que adquiere por este contrato, si NAVEGA.COM ejercita este derecho dispondrá de los enlaces cuyo servicio haya sido suspendido, los que podrá asignar a otro usuario, sin perjuicio de iniciar la acción ejecutiva respectiva, y en todo caso, una vez terminado el presente contrato, NAVEGA.COM queda expresamente facultada por "EL CLIENTE" para ingresar, previo aviso, al lugar en donde se encuentre instalado el equipo a efecto de poder retirar el mismo; b) En caso de que el servicio que presta NAVEGA.COM presente un rendimiento menor al noventa y cuatro por ciento (94%) por causas imputables directamente a NAVEGA.COM durante dos (2) meses consecutivos. No será causa de terminación de contrato en casos como, causas de fuerza mayor o de hechos naturales tales como, terremotos, inundaciones, tormentas, y fuertes vientos, desórdenes causados por guerras, levantamiento, bochinchas populares, sabotajes, robos, invasiones, o en situaciones de caso fortuito no descritas anteriormente que dejen el servicio por debajo del noventa y cuatro por ciento (94%) en los dos meses consecutivos; se entiende que en caso de estas situaciones, serán sin ningún tipo de penalización para ambas partes; y c) Si "EL CLIENTE" incurre en un acto de los descritos en la cláusula décima referente a la confidencialidad a respetar y si incurre en prácticas fraudulentas como lo establece el inciso k) de la cláusula quinta. **DÉCIMA CUARTA: INTERPRETACIÓN:** La prestación del servicio objeto de este contrato, se regirá por lo establecido en las cláusulas del presente contrato, y acuerdos específicos de naturaleza comercial o técnica aceptados por "EL CLIENTE", los cuales forman parte integral del presente instrumento, pudiendo ser ampliados, reducidos o modificados en cualquier momento por las partes. "EL CLIENTE" acepta expresamente que los servicios previamente acordados con NAVEGA.COM, se sujetarán, a partir de la firma del presente instrumento, al contenido, términos y condiciones señaladas en el presente contrato, y acuerdos específicos. Las partes



convienen que cualquier discrepancia entre las condiciones establecidas en las cláusulas del presente contrato, se resolverá conforme a la siguiente orden de prelación: a) Atendiendo a lo expresamente establecido en las cláusulas del presente Contrato; b) A los ACUERDOS ESPECIFICOS; c) Los acuerdos o condiciones del servicio; d) Conforme a la legislación aplicable y e) De conformidad con las reglas generales de interpretación de los contratos.

DÉCIMA QUINTA: SOLICITUDES: Cualquier trámite relacionado con las condiciones comerciales o técnicas del o de los SERVICIOS, deberá ser realizado por "EL CLIENTE", sus representantes debidamente acreditados, o un apoderado el cual deberá acreditar su calidad en los casos en que sea requerido por NAVEGA.COM. NAVEGA.COM atenderá las solicitudes de servicio requeridas por "EL CLIENTE" siempre y cuando ambas partes cuenten con las facilidades técnicas necesarias, para la ejecución del servicio. NAVEGA.COM podrá, a su opción, no atender las solicitudes de servicio que "EL CLIENTE" le presente, si éste último hubiere incumplido con cualquiera de las obligaciones que queden a su cargo, conforme al presente contrato, especialmente el pago de los servicios o el uso indebido de los mismos. Para la solicitud de nuevos servicios, se tendrá que firmar un nuevo contrato, el cual deberá además de estar firmada por "EL CLIENTE" o en su defecto por personal legalmente autorizado para ello.

Dicha solicitud de nuevos servicios será atendida por NAVEGA.COM previa evaluación de la factibilidad del servicio por parte de NAVEGA.COM, tomando en cuenta las facilidades de carácter técnico con las que cuentan ambas partes para la implementación del servicio. **DÉCIMA**

SEXTA: VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE: Asimismo desde ya autorizo a NAVEGA.COM para que pueda corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por mi persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegara a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente. Asimismo faculto a NAVEGA.COM para que pueda hacer pública a burós externos y/o crear una base de datos con toda aquella



información que se genere dentro del giro normal de mi relación con NAVEGA.COM y que se relacione con referencias crediticias ya sea positiva, o negativa, calificación de tipo de cliente y actualización de datos personales; y de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública, autorizo expresamente a las entidades que prestan servicios de información para que le vendan a NAVEGA.COM reportes o estudios que contengan información sobre mi persona.

DÉCIMA SEPTIMA: ACEPTACIÓN: Luis Fernando José Valladares Guillén y Berta Ramírez de Pérez, manifestamos que en los términos relacionados, aceptamos en forma expresa el presente contrato, el cual leemos y enterados de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales lo ratificamos, aceptamos y firmamos.

f. 


f. 


LEGALIZACIÓN: En la ciudad de Guatemala, el tres de enero del año dos mil once, Yo el infrascrito Notario Mynor López Chanquin **DOY FE:** Que las firmas que anteceden son auténticas por haber sido puestas el día de hoy en mi presencia por el señor Luis Fernando José Valladares Guillén, quien se identifica con la cédula de vecindad número de orden A guión uno y de Registro veintidós mil setecientos setenta y nueve (A-1 22,779) extendida por el Alcalde Municipal de Santa Catarina Pinula del departamento de Guatemala, BERTA RAMIREZ DE PEREZ, quien se identifica con cédula de vecindad número de orden C guión tres y de registro número nueve mil novecientos cincuenta y seis (C-3 9,956), extendida por el Alcalde Municipal de San Pedro Yepocapa, departamento de Chimaltenango, quienes vuelven a firmar juntamente



con el Notario autorizante el contrato Número cero uno guión dos mil once suscrito entre INDECA Y LA EMPRESA NAVEGA.COM.

f. 

f. 



Ante mi:

Lic. Mynor Lopez Chanquin
Abogado y Notario
Colegiado No. 3261