

**TERMINOS Y CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
DE LA COMPANIA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A.**

Los términos y condiciones que se establecen a continuación, constituyen el acuerdo bajo el cual la Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (en lo adelante “La Compañía”), le prestará al usuario titular (en lo adelante “Usted”) cualquiera de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos por ésta y descritos en el presente documento (en lo adelante “Los Servicios”).

CONDICIONES GENERALES

1. Acuerdo: 1.1. El acuerdo para Los Servicios está compuesto por los presentes Términos y Condiciones, por el Contrato de Servicio o Solicitud de Servicio, la Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso para cada servicio añadidas en el sitio web www.claro.com.do y por los folletos y materiales mercadológicos que La Compañía haya difundido sobre el Plan de Servicio de su elección. 1.2. Los Términos y Condiciones son aplicables para todos los usuarios titulares de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sea persona física o negocio. 1.3. Desde el momento en que se realiza la instalación o activación de uno de Los Servicios, o Usted paga los mismos o realiza una conexión o una llamada a través de la red alámbrica, inalámbrica y de datos de La Compañía, Usted está aceptando estos Términos y Condiciones. 1.4. **Usted reconoce que al momento de utilizar Los Servicios de VOZ, DATOS, INTERNET o SERVICIOS DE VALOR AGREGADO provistos por La Compañía, acepta las normas establecidas en la Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso que se encuentran en el sitio web de La Compañía www.claro.com.do.**

2. Los Servicios: 2.1. Le proveeremos Los Servicios que Usted haya solicitado, de conformidad con la regulación vigente y nuestras posibilidades técnicas. Como usuario titular, Usted podrá solicitar instalaciones, activaciones, cambios, adiciones o supresiones de Los Servicios incluso por la vía telefónica o vía electrónica, salvo cuando expresamente le solicitemos hacerlo mediante documentación escrita. 2.2. En caso de no instalación o activación de Los Servicios solicitados por Usted, nos comprometemos a reembolsarle o acreditarle en otro servicio a su nombre, la suma total que Usted haya pagado a La Compañía por concepto de la instalación o activación no realizada. 2.3. Nos comprometemos a realizar nuestros mejores esfuerzos para proporcionarle Los Servicios de manera continua y con calidad. Las averías ocasionadas por causas de fuerza mayor, de acuerdo a los parámetros técnicos definidos por la regulación vigente, no conllevarán responsabilidad a cargo de La Compañía más allá de las disposiciones regulatorias aplicables a Los Servicios contratados.

3. Cambio de Nombre de Los Servicios: 3.1. Realizaremos los cambios de nombre que sean solicitados por el usuario que demuestre el uso continuo de Los Servicios, previo cumplimiento por parte de dicho usuario de los requisitos que le sean indicados por La Compañía y con las disposiciones reglamentarias establecidas. El usuario titular original dispondrá de dos (2) meses para solicitar a La Compañía que sea revertido el cambio de nombre, sin responsabilidad de nuestra parte. El nuevo usuario titular del Servicio Público de Telecomunicaciones acepta pagar los cargos por renta, usos correspondientes y penalidades aplicables, así como los costos asociados a cualquier otro servicio de valor agregado.

4. Uso de Los Servicios: 4.1. Los Servicios serán empleados sólo para los fines acordados con Usted y de conformidad con la ley y los reglamentos, así como las disposiciones indicadas en la Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso vigente en La Compañía. **El uso para otros fines o contrario a las leyes, los Reglamentos, al orden público o a las buenas costumbres, puede conllevar la suspensión o la terminación inmediata de Los Servicios, a opción de La Compañía, y el cobro de la renta y el consumo correspondiente a Los Servicios no autorizados.** Todo esto sin perjuicio de las consecuencias y acciones legales que se deriven de dicho mal uso 4.2. La vigilancia sobre el buen uso de Los Servicios es responsabilidad del usuario titular. Sin embargo, el usuario que haya sido autor de un hecho penalmente punible utilizándolos como medio para la comisión del mismo, responderá personalmente por dicho hecho en términos penales. En aquellos casos en los que podamos colaborar con Usted en la programación de sus claves de acceso o *passwords* para controlar el uso correcto de Los Servicios, Usted será responsable del control de Los Servicios y de la facturación que se genere desde los mismos. 4.3. **Usted no podrá ceder, revender, traspasar o delegar a terceros, total o parcialmente, el uso de Los Servicios sin nuestra autorización. La cesión, reventa, traspaso o delegación no autorizados puede conllevar el cambio de nombre o la terminación de Los Servicios, a opción nuestra. Además, el cedente y el cesionario se reputarán solidariamente responsables del pago de las sumas adeudadas a La Compañía.** 4.4. Usted no podrá remover, reformar, obstruir, cambiar o alterar las instalaciones de Los Servicios provistas por La Compañía, sin nuestro consentimiento, ni efectuar conexiones o instalaciones fraudulentas para obtener Los Servicios. En los casos en que detectemos traslados de las instalaciones de Los Servicios provistos por La Compañía o instalaciones o conexiones fraudulentas para obtener Los Servicios, sin nuestro consentimiento, La Compañía procederá a quitar los mismos o a efectuar los cargos correspondientes a dichas instalaciones o conexiones y al cobro de los consumos, en los casos que aplique. 4.5. Usted reconoce y acepta que si Los Servicios provistos son utilizados a través de Gateways o aparatos similares o para ofrecer soluciones de Centro de Llamadas, La Compañía se reserva el derecho de aplicarle las tarifas vigentes en el mercado. 4.6 **Usted reconoce y acepta que existe para Los Servicios una Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso, que describe de manera detallada el uso correcto y posible de los mismos para asegurar el uso eficiente de los recursos que componen la red de servicios de La Compañía.**

5. Número de Los Servicios: 5.1. La Compañía puede asignar un número telefónico (Número) a Los Servicios usados por Usted. El Número asignado podrá ser cambiado por La Compañía previa notificación a Usted, sin tener que otorgarle una compensación por ello. Usted se compromete a no transferir el Número a cualquier otra entidad o individuo sin la correspondiente autorización previa de La Compañía.

6. Precios de Los Servicios: 6.1. Los precios de Los Servicios serán los establecidos en el Contrato de Servicio o Solicitud de Servicio correspondiente o en nuestras comunicaciones mercadológicas y nuestro sitio web www.claro.com.do. Estos responderán al Plan de Servicio vigente que Usted haya contratado o adquirido con La Compañía. 6.2. Mientras el Contrato de Servicio se mantenga vigente, los minutos, mini mensajes o unidades de datos móviles incluidos en la renta del plan contratado por Usted, y que no sean consumidos en el período correspondiente a la facturación del plan, serán transferidos al período de facturación siguiente, hasta un máximo de tres períodos de facturación, y se consumirán previamente a las unidades de consumo del período de facturación actual. No aplican para transferencia los saldos promocionales o de ofertas de unidades de consumo, los cuales se regirán por las condiciones de la oferta o promoción mediante la cual les fueron otorgados. 6.3. **Usted deberá pagar, conjuntamente con el precio, los impuestos, derechos o tasas nacionales con los cuales estén o pudieren estar gravados Los Servicios, entre los que se encuentran: la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT), el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) y el ITBIS.** 6.4. La Compañía, previa notificación a Usted, de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes, podrá revisar y modificar el monto de las rentas mensuales, los precios y el ciclo de facturación de Los Servicios.

7. Pago de Los Servicios: 7.1. La renta mensual es pagadera por adelantado por períodos de un mes o fracción de mes, según Los Servicios contratados. Usted deberá realizar el pago de Los Servicios a más tardar en la fecha de pago indicada en su factura. Sin embargo, en el caso de que su factura presente algún monto o valor en retraso, la misma deberá ser saldada en su totalidad, incluyendo el monto atrasado. 7.2. La Compañía pondrá a disposición de Usted la factura del mes del servicio contratado, ya sea de manera física o electrónica (correo electrónico suministrado por Usted o en el sitio web de La Compañía www.claro.com.do o en la APP Mi Claro, mediante la creación de un usuario y clave de acceso). La factura podrá contener datos de Usted cuya confidencialidad deberá resguardar. Usted podrá conocer el balance de su factura y la fecha de pago a través de medios electrónicos. De igual forma, Usted siempre podrá solicitar la impresión de su factura en uno de los Centros de Atención al Cliente de La Compañía. La no entrega de la factura física, no le descarga de su responsabilidad de saldar el monto adeudado, para cuyos fines disponemos de un servicio de consulta de balances vía telefónica a través del (809) 220-1111 para Persona Física y (809) 220-1212 para negocios, así como de diferentes canales a través de los cuales Usted puede contactar para conocer su balance y fecha de pago y realizar el pago correspondiente, pudiendo existir cargos adicionales o en proceso de facturación, que no están disponibles por esa vía. 7.3. En caso de Usted realizar el pago vía telefónica o electrónica, el crédito a su cuenta pudiera ser aplicado a partir de las veinticuatro (24) horas de ser el pago recibido por La Compañía. 7.4. Le agradeceremos realizar puntualmente los pagos de su facturación por concepto de Los Servicios, evitando recargos e inconvenientes en su crédito. El pago parcial o posterior a la fecha requerida o en horas o días no laborables, de acuerdo a nuestros horarios, puede conllevar un cargo por reconexión, o la transferencia de su deuda a otro servicio vigente, o la suspensión, no reconexión, o terminación de Los Servicios, aun cuando se haya pagado el cargo de reconexión. El no pago puntual en la fecha límite para pagar la factura, generará cargos por mora, pudiendo además existir cargos administrativos por pagos con cheques o tarjetas de crédito cuyos montos no nos hayan sido finalmente acreditados. 7.5. Suspensión: Si Usted no realiza el pago a los treinta (30) días de su fecha límite de pago, su servicio será suspendido parcialmente. Para reconectar su servicio es necesario realizar el pago del atraso y un cargo por reconexión. 7.6. Cancelación: Si a los treinta (30) días de suspendido el servicio Usted no ha realizado el pago, o un acuerdo de pago, el servicio será cancelado y la cuenta pasará a gestión legal, cobro extrajudicial y será cargado el treinta por ciento (30%) de gastos legales. En caso de Usted requerir Los Servicios nuevamente Usted deberá pagar el balance adeudado, hacer una nueva solicitud y pagar un cargo por instalación, si aplicare, lo cual no garantiza que pueda conservar el mismo número que tenía. 7.7. Como aportante de datos, amparados en el Artículo 57 de la Ley No. 172-13, mantendremos información crediticia sobre Usted en la base de datos de las Sociedades de Información Crediticia (SIC) de nuestro país. 7.8. Hacer uso del derecho de la portabilidad no lo exime a Usted de cumplir con las obligaciones contractuales asumidas especialmente las relativas al pago de Los Servicios consumidos y rentas aplicables. **El no pago puntual, la suspensión y/o cancelación de Los Servicios hacen que Usted incurra en causal de denegación de solicitud de portabilidad numérica conforme lo dispuesto en la regulación vigente.** 7.9. Si así lo solicitase y aceptásemos, le cobraremos Los Servicios provistos en una sola factura consolidada. En este caso, los números asignados a Los Servicios consolidados podrán ser cambiados, suspendidos o quitados todas las veces en que fuese cambiado, suspendido o quitado el número principal.

8. Reclamaciones de Los Servicios: 8.1. Usted deberá realizar sus reclamaciones en las condiciones establecidas por el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento de Derechos y Obligaciones de los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones emitidos por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en los teléfonos (809) 220-1111 para Persona Física ó (809) 220-1212 para Negocios y en los Centros de Atención a Clientes de La Compañía. 8.2. Atenderemos sus reclamaciones sobre Los Servicios en el tiempo establecido por la reglamentación emitida por INDOTEL. Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, Usted deberá presentar la misma a La Compañía a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago de Los Servicios facturados; al momento de formular su reclamación Usted debe proveernos del número de teléfono y especificar concepto, fecha, monto reclamado y número de contacto.

9. Duración de Los Servicios: 9.1. Salvo acuerdo distinto que hayamos concertado con Usted por escrito, la duración de Los Servicios será aquella indicada en la descripción del Plan de Servicio elegido por Usted. Si una vez llegado este período, ninguna de las partes lo denunciara el acuerdo se prorrogará automáticamente, sin necesidad de que las partes suscriban un nuevo acuerdo.

10. Rescisión de Los Servicios: 10.1. Toda violación a las obligaciones contenidas en estos Términos y Condiciones, en el Contrato de Servicio o Solicitud de Servicio, o en la regulación vigente, podrá generar la terminación inmediata de Los Servicios. Asimismo, tanto Usted como La Compañía podremos terminar unilateralmente Los Servicios sin alegar causa mediante aviso escrito enviado con tres (3) días de antelación, salvo lo estipulado en el Contrato de Servicio o Solicitud de Servicio correspondiente. 10.2. En adición a las previsiones anteriores de este documento, La Compañía podrá rescindir el

Contrato de Servicios y/o suspender Los Servicios sin previo aviso y sin incurrir en responsabilidad, sin eximirlo a Usted del cumplimiento de los pagos correspondientes a Los Servicios y penalidades aplicables, en cualquiera de los siguientes casos: (a) Falta de pago, aún parcial, de los importes adeudados; (b) Uso de Los Servicios para fines distintos a los contratados, para la realización de cualquier tipo de fraude o actividad ilegal o inmoral, para el caso del servicio de mini-mensajes, el envío de mini-mensajes masivos a números de otra operadora, para fines de promoción, cadenas, etc. utilizando otro aparato, que no sea el equipo móvil; (c) Conexiones o adición de equipos no autorizados expresamente por La Compañía; (d) Duplicados no autorizados en otras unidades; (e) Cesión de Los Servicios a otras personas sin previa autorización escrita de La Compañía; (f) Envío de correos no solicitados ni deseados, (*spam, junk mails*, publicidad o propagandas de productos y servicios no autorizados, entre otros); (g) Violación a la Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso de Los Servicios; (h) Fallecimiento del usuario titular. 10.5. En caso de cancelación por falta de pago de Los Servicios, Usted se compromete a pagar la deuda contraída por Los Servicios y la(s) penalidad(es) indicada en el Contrato de Servicio. 10.6. En caso de que por su voluntad o causa fuese cambiado el plan de precio o paquete elegido por Usted, a un plan o paquete inferior, previo a la llegada del plazo indicado en la descripción del Plan de Servicio elegido, Usted acuerda pagar a La Compañía el balance pendiente y las demás obligaciones a las que se haya comprometido en el Contrato de Servicio, incluyendo las penalidades por concepto de cancelación. 10.7. En el caso de que la cancelación de Los Servicios sea solicitada por Usted, podremos estar facturándole con posteridad a su solicitud, los valores adeudados cuyos montos no se encontraran facturados al momento de solicitar la cancelación. 10.8. Al momento de efectuarse la cancelación de Los Servicios por cualquier causa, le acreditaremos en su próxima factura los días de servicio facturados y no consumidos de su renta facturada por adelantado desde la fecha de efectividad de la cancelación. Si no se produce facturación posterior, la renta por adelantado podrá ser acreditada por La Compañía en otro servicio a su nombre, pudiendo Usted solicitarnos el reembolso de la misma.

11. Portabilidad Numérica: 11.1. Usted tiene derecho a conservar su número asignado al momento de cambiar de prestadora, sujeto a lo establecido en las normas vigentes y el Reglamento sobre Portabilidad Numérica. 11.2. Si Usted decidiera portar Los Servicios contratados con LA COMPANIA, y deseara cancelar todos los demás servicios adicionales al servicio de voz, Usted deberá retornar los equipos propiedad de La Compañía y pagar las penalidades correspondientes que apliquen. En caso contrario, La Compañía procederá a desempaquetar Los Servicios del plan y cancelará sólo el servicio de voz y los demás servicios serán migrados a planes individuales que La Compañía tenga disponible. Los precios de los nuevos planes individuales pudieran variar al momento del cambio. 11.3. De requerir Usted la cancelación de Los Servicios, o presentar una solicitud de portabilidad numérica, la facturación de los mismos deberá tener balance en cero, pudiendo ser facturadas posteriormente las llamadas o cargos que estén en tránsito al momento de la cancelación solicitada.

12. Descuentos en Rentas y/o Subsidios en Valor Total del Equipo Terminal: 12.1. En caso de que La Compañía le otorgue un descuento en la renta y/o un monto de subsidio (penalidad) en el valor total del Equipo Terminal que Usted adquiera, estos descuentos serán indicados en el Contrato de Servicio o en la Solicitud de Servicio, en la Planilla para Mantenimiento de Equipos y en la Sumaria de Equipos, dependiendo del servicio contratado. 12.2. Usted reconoce que en caso de que por su voluntad fuesen cancelados Los Servicios, migrados a un plan inferior o haya realizado una solicitud de portabilidad numérica, Usted deberá pagar los montos correspondientes a las penalidades aplicables por el subsidio y/o descuento en renta otorgado por La Compañía hasta completar el periodo mínimo de vigencia establecido en los documentos descritos en el presente artículo. 12.3. El monto a cobrar de la penalidad por descuento en renta será igual al valor total mensual descontado multiplicado por cada mes transcurrido y dividido por los meses del contrato, este factor se multiplicará por los meses restantes para cumplir con la duración mínima. 12.4. La Compañía, a solicitud de Usted, y luego de la expiración del periodo mínimo de vigencia del Contrato de Servicio y/o el cumplimiento de las obligaciones contractuales, liberará el código de desbloqueo que haya sido asignado al Equipo Terminal en los casos en que sea técnicamente viable.

13. Suspensión Temporal: 13.1. Usted tendrá el derecho de obtener, previa solicitud, la suspensión del servicio contratado, la cual le será otorgada por un tiempo máximo de tres (3) meses por año y un mínimo de un (1) mes. Transcurrido el tiempo de la suspensión, será rehabilitado el servicio de forma automática, previa notificación por parte de La Compañía, quedando Usted sujeto a las contraprestaciones de lugar. **Cuando la contratación del servicio se encuentre condicionada a un período mínimo de vigencia, el contrato se extenderá por la misma cantidad de meses que permanezca la suspensión.**

14. Supervivencia de Cláusulas: 14.1. En el caso de que cualquier parte de este documento sea anulada, tal circunstancia no anulará el contrato total sino que se considerará como no incluida la parte anulada. Los derechos y obligaciones de las partes serán ejercidos en la forma que se establezca de manera reglamentaria.

15. Documentos Electrónicos: 15.1. En el caso de que los Términos y Condiciones o el Contrato de Servicio adopten un formato electrónico, Usted reconoce que la oferta y la aceptación de las obligaciones a ser asumidas mediante los documentos antes indicados, podrán ser concertadas por medio de mensajes de datos según lo dispuesto en la ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

16. Licencias: 16.1. Usted será responsable del licenciamiento de las aplicaciones necesarias para el disfrute de Los Servicios contratados.

17. Propiedad Intelectual: 17.1. Usted se compromete a no violar los derechos de propiedad intelectual de las aplicaciones que Usted descargue a través de los sistemas y/o de Los Servicios provistos por La Compañía.

18. Documentación de Prueba: 18.1. Los montos adeudados así como la existencia de este Acuerdo podrán ser probados a través

de las copias de las facturas emitidas por La Compañía y/o por estados de cuenta o impresión de llamadas debidamente firmados por el personal autorizado de La Compañía.

19. Aprobaciones Gubernamentales: 19.1. Todo acuerdo, convenio, obligación o compromiso establecido en este Acuerdo o asumido por Usted y/o por La Compañía, quedará sujeto a la obtención y mantenimiento de cualquier licencia, permiso, consentimiento, autorización o aprobación gubernamental necesaria.

20. Domicilio: 20.1. Para fines de la ejecución de este Acuerdo, se reputa domicilio de Usted a la dirección que figura en la factura de Los Servicios o el lugar donde se encuentran instalados los mismos.

21. Garante Solidario: 21.1. La Compañía podrá requerirle la constitución de un garante y fiador solidario de las obligaciones asumidas por Usted al momento de la instalación o activación de Los Servicios, el cual se comprometerá a responder frente a La Compañía con sus bienes presentes y futuros ante cualquier incumplimiento suyo. La falta de pago de una o más de las mensualidades o cualesquiera otros cargos asumidos por Usted, lo pondrá en mora de pleno derecho, siéndole exigible la totalidad de la deuda, sin necesidad de ninguna formalidad judicial o extrajudicial y sin que exista un plazo para que La Compañía ejerza su derecho al cobro.

22. Legislación Aplicable: 22.1. La relación comercial entre Usted y La Compañía para la prestación de Los Servicios y las consecuencias que se deriven de esta, estarán regidas por la Ley General de Telecomunicaciones y los Reglamentos aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones y, de manera supletoria, por la legislación del derecho común.

CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS MOVILES

23. Planes Flota y Grupo: 23.1. Los usuarios titulares de estos planes reconocen que las condiciones que aplican se encuentran descritas en la Solicitud de Servicios correspondiente, en los Términos y Condiciones Generales para los Servicios de Telecomunicaciones, en la Planilla para Mantenimiento de Equipos y en la Sumaria de Entrega de Equipos. 23.2. Usted escogerá el Plan de Servicio de su preferencia conforme a la cantidad de líneas que requiera incluir. En caso de requerir una cantidad de línea mayor al máximo permitido en el Plan de Servicio, Usted deberá pagar el monto establecido en la Solicitud de Servicio por cada línea adicional. **23.3.** La Solicitud de Servicio o la Planilla para Mantenimiento de Equipos incluirán una descripción del monto otorgado por La Compañía por concepto de subsidios, descuentos o exoneraciones, así como el monto correspondiente a las Penalidades en caso de cancelación de Los Servicios previo a la llegada del término del contrato, indicado en dichos documentos, para cada unidad de flota.

24. Penalidades Aplicables en Flota y Grupo: 24.1. Las líneas incluidas en los planes de Flota y Grupo que se encuentren suspendidas por más de noventa (90) días por causas imputables a Usted, diferentes a las descritas en la cláusula 13 de este acuerdo, podrán ser canceladas por La Compañía debiendo Usted pagar la penalidad correspondiente a su plan de precio definido en su Contrato de Servicios.

25. Cobertura de Los Servicios: 25.1. Usted reconoce que Los Servicios móviles provistos por La Compañía son de cobertura nacional. El uso de cualquiera de estos servicios fuera del territorio nacional, conllevará cargos por Roaming de conformidad con las tarifas aplicables para ese servicio. **25.2. Usted reconoce y acepta que Los Servicios móviles ofrecidos por La Compañía estarán disponible en las zonas geográficas dentro del territorio nacional en la que exista cobertura de conformidad con las posibilidades técnicas existentes y en aquellas áreas que se vayan añadiendo en el futuro. Entendiéndose que la cobertura dependerá de factores externos que inciden en la señal, como son: la congestión de la red, la cercanía de la celda que le brinda el servicio, las condiciones de la estructura física donde se encuentre utilizando el servicio, entre otros.**

26. Roaming: 26.1. La Compañía ofrece el servicio de Roaming bajo dos modalidades según el país visitado y el Plan de Servicios Móviles contratado por Usted (i) "Uso de Roaming Incluido": esta modalidad se refiere **al uso exclusivo de los paquetes de voz y SMS hacia números de Republica Dominicana y a números dentro del mismo país visitado (donde está ubicada la SIM CARD que le provee el servicio móvil) y el uso del paquete de internet incluido en su plan local contratado o paquetes locales adicionales adquiridos con La Compañía. Esta modalidad aplica únicamente en destinos seleccionados;** y (ii) el uso del Roaming facturado a demanda según la tarifa indicada por La Compañía. Usted será responsable de verificar los destinos seleccionados, tarifas aplicables en destinos y cobertura visitando el sitio web de La Compañía www.claro.com.do o llamando al (809) 220-6814. **26.2** Para el disfrute del servicio de Roaming Usted deberá activar el servicio través de los canales de venta y servicio, publicados por La Compañía en la documentación mercadológica. Usted será responsable de desactivar el servicio de Roaming en caso de no requerir la prestación del mismo, a través de los canales de venta y servicio disponibles. El uso de minutos locales ilimitados dentro de la red de La Compañía, los Súper Número Favoritos, así como el uso internet gratis/ilimitados en chats y redes sociales quedan excluidos del servicio Roaming en cualquiera de sus modalidades descritas en el presente artículo. **26.3. CONDICIONES PARA EL "USO DE ROAMING INCLUIDO". El uso de los atributos de su servicio móvil local cuando usted este haciendo Roaming está diseñado únicamente, para servir a la comunicación directa entre dos personas, tanto para el uso de voz como de mensajería de texto. Este beneficio no está diseñado para un uso internacional intensivo; se considera como uso internacional intensivo un período superior a dos (2) meses continuos en los destinos incluidos, es decir, que en dicho período Usted no regresó a Republica Dominicana en ningún momento. (i) Voz y SMS.** Las llamadas o envío de SMS realizadas a cualquier destino distinto de Republica Dominicana o del país visitado, serán consideradas de larga distancia, aun y cuando terminen en algún otro de los destinos incluidos, y serán facturados a la tarifa de Roaming aplicable a ese destino. Una vez agotados los minutos o SMS incluidos en su plan, los adicionales consumidos en Roaming, bajo la modalidad de "Uso de Roaming

Incluido”, se facturará a la tarifa Roaming vigente aplicable, indicada en los documentos mercadológicos, Contratos de Servicios, sitio web y publicidad de La Compañía. **(ii) Datos.** Usted acepta que bajo la modalidad de “Uso de Roaming Incluido”, Usted puede utilizar el paquete de Internet local incluido en su plan para uso de datos Roaming en destinos seleccionados, hasta el límite de lo incluido en su plan. Usted acepta que, llegado al límite del paquete de Internet incluido en su plan, será bloqueado, notificado y re-direccionado para la compra de paquetes adicionales de Internet a tarifa de su plan local. Para verificar los planes locales con el “Uso de Roaming Incluido” llame al (809) 220-6814. **26.4. “CONDICIONES USO DEL ROAMING FACTURADO A DEMANDA”:** **(i) Voz:** Si genera una llamada dentro del mismo código de área, ciudad o estado en el que se encuentre, sólo paga el precio de los minutos de uso nacional correspondiente al país que Usted visita y prestadora de servicios de telecomunicaciones donde Usted se registró. Si la llamada es generada desde un código de área hacia otro código, ciudad, estado, o país, usted pagará el precio de los minutos de uso nacional más el precio de larga distancia según aplique, correspondientes al país que Usted visita y prestadora de servicios de telecomunicaciones donde Usted se registró. El precio del minuto de uso y/o larga distancia varía dependiendo del país donde se encuentre y la prestadora de servicios móviles con la cual se registre. Este cobro pudiera realizarse como cargo único, consolidado dentro del campo de Tiempo de Aire nacional o dentro del campo de Larga Distancia, o separando los cargos entre los dos campos de acuerdo a la manera en que el proveedor de servicios de móviles donde Usted se registró, envíe a La Compañía dichos cargos. Usted paga por las llamadas que reciba y realice desde su celular, cuando esté en el extranjero. Estos precios varían de país a país e incluso entre las distintas prestadoras de servicios móviles, dentro de un mismo país. La recepción y recolección de los mensajes de su correo de voz también generan cargos según lo descrito en el párrafo anterior. **(ii) Mensajes de Textos (SMS):** Solo paga por los SMS que Usted envía. Los precios de SMS Roaming varían de país a país e incluso entre las distintas prestadoras de servicios móviles, dentro de un mismo país. **(iii) Datos:** para efectos de facturación se considera todo el volumen traficado, tanto de bajada como de subida. El precio de las unidades de datos consumidas, medidas en KB o MB, varían de país a país e incluso entre las distintas prestadoras de servicios móviles, dentro de un mismo país. Algunas prestadoras de servicios móviles en el extranjero facturan un volumen mínimo en cada sesión y/o aplican algún tipo de redondeo a los consumos de datos. Usted reconoce y acepta que es responsable de la configuración del dispositivo móvil que utiliza fuera del territorio de la República Dominicana, para acceder o no al servicio de Roaming de datos. Usted es responsable de las configuraciones realizadas en las aplicaciones móviles que haya instalado en el dispositivo y reconoce que las mismas pueden generar cargos inadvertidos de Roaming de datos aún Usted no esté interactuando con las aplicaciones. Usted acepta que en destinos donde no aplica la modalidad de “Uso de Roaming Incluido” Usted dispondrá de un tope máximo de 30 MB, que una vez agotado, su servicio de datos será bloqueado. Usted podrá habilitar nuevos topes para uso de roaming a demanda a través de los canales de ventas y servicios, publicados en documentos mercadológicos, página web y publicidad de La Compañía. **26.5. Condiciones generales para el uso de Roaming.** Los cargos y usos del servicio roaming pueden ser facturados y/o descontados en un plazo de hasta noventa (90) días contados a partir del uso del servicio. Si usted realiza llamadas con una tarjeta de llamadas (Calling Card), desde su celular estando en Roaming, se le cobra y/o descuenta los minutos de uso nacional correspondiente al país que Usted visita y prestadora de servicios de telecomunicaciones donde Usted se registró. La tarjeta solo cubrirá el precio de larga distancia. **Redondeo Roaming:** Usted acepta que para las llamadas y usos de datos realizados en Roaming se aplicará la política de redondeo de la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones donde se registró, los consumos de voz se descuentan y/o facturan por minuto mientras que los consumos de datos Roaming se descuentan y facturan por KB. **26.6.** En el caso de los Servicios Pre-pagados que pueda haber contratado, Usted conviene en pre-pagar a La Compañía los minutos de conversación o servicios agregados adicionales y acepta que la permanencia de su servicio pre-pagado activo está sujeta a la denominación de PIN de tarjetas que Usted cargue a su Número. Los tiempos de servicio serán los indicados en los folletos y documentos entregados a Usted o en la publicidad realizada al respecto. **Algunas normas de uso adicionales del servicio Roaming se encuentran en el sitio web de La Compañía www.claro.com.do y en la Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso.**

27. Garantía del Equipo: **27.1.** Las únicas garantías de los equipos móviles que hayan sido comprados por Usted a La Compañía, son las garantías provistas por los fabricantes de los mismos a través de su Centro Técnico Autorizado e informadas a Usted en folletos y documentos entregados o publicidad realizada al respecto, garantías que La Compañía traspasa a Usted totalmente. En consecuencia, respecto a la garantía ofrecida por el fabricante del equipo, a través de su Centro Técnico Autorizado en el país e informado en el Certificado de Garantía, La Compañía solamente servirá como intermediario para gestionar el cumplimiento de la misma. **27.2. El fabricante ofrece una garantía en piezas y servicios de reparación a los equipos comprados a La Compañía durante un plazo de doce (12) meses, a partir de la fecha de compra. Solo se realizará el cambio del equipo por otro de la misma marca y del mismo modelo que el adquirido originalmente por Usted, si el mismo presenta desperfectos de fábrica en los primeros siete (7) días desde su fecha de adquisición y aplicará sólo si el Centro Técnico Autorizado comprueba que ninguna de las fallas detectadas en el equipo es producto de abuso, golpes, ralladuras, humedad o maltrato al equipo, incluyendo el cambio de software por otro software no aprobado por el fabricante del equipo. Transcurrido los primeros siete (7) días, desde la fecha de compra, y siempre que la falla detectada no sea producto de abuso, golpes, ralladuras, humedad o maltrato al equipo, incluyendo el cambio de software por otro software que no sea el aprobado por el fabricante del equipo adquirido por Usted en la República Dominicana, la garantía ofrecida por los fabricantes consiste sólo en la reparación, cambio de piezas y servicios técnicos al equipo y se extenderá por doce (12) meses, contados a partir de la fecha de compra del equipo.** **27.3.** En todos los casos que aplique, el plazo de la garantía ofrecida por los fabricantes de equipos suplidos por La Compañía, empieza a correr a partir de la activación de Los Servicios y será válida en La Compañía mientras el equipo permanezca activado en nuestra red. **El término de la garantía (12 meses), no se reinicia ni se extiende si el equipo originalmente adquirido es reemplazado por el fabricante como consecuencia de la garantía. Sólo se extenderá el plazo en los casos en que el equipo esté en poder del Centro Técnico Autorizado del fabricante y dicha extensión abarcará únicamente los días en que el equipo estuvo en el Centro Técnico Autorizado del fabricante. De precisar Usted más detalles, puede consultar la documentación de garantía facilitada por La Compañía al respecto, disponible en nuestros puntos de**

ventas. 27.4. En caso de haber adquirido Usted un equipo celular en un punto de venta distinto al de La Compañía, dicho punto de venta será el responsable de indicarle el tiempo y las características de las garantías ofrecidas. La Compañía no es responsable, ni fungirá como intermediaria, respecto a los equipos adquiridos en puntos de venta distintos a los de La Compañía o sus distribuidores autorizados, para cuyos casos los términos y condiciones de garantía especificados por La Compañía o sus distribuidores autorizados no aplican.

28. Tarjeta SIM: 28.1. La Tarjeta SIM es una tarjeta inteligente que se utiliza en los equipos móviles para almacenar de forma segura la clave del servicio que permite la identificación de Usted en nuestra red. **28.2.** La Tarjeta SIM programada en nuestra red para proveerle Los Servicios, es un dispositivo independiente del equipo celular, que permite las comunicaciones en cualquier equipo programado en nuestra red; en consecuencia, ésta queda al cuidado y vigilancia de Usted, la cual no podrá ser cedida, transferida o arrendada por Usted a ningún tercero. **28.3.** La facturación, los cargos y usos que se generen por la cesión, transferencia o arrendamiento de la Tarjeta SIM serán de su responsabilidad y parte de su obligación contractual, pues Usted tiene el control sobre la misma. **28.4.** La Tarjeta SIM no podrá ser modificada ni alterada por Usted. **28.5.** Usted será el único responsable frente a cualquier daño causado a la Tarjeta SIM, siendo Usted responsable de la conservación y el buen uso de la misma. **28.6.** La intención de copiar o la copia de la Tarjeta SIM por parte de Usted está prohibida. El ejercicio de cualquier intento de copia está sujeto a las penalidades establecidas en las disposiciones legales y regulatorias vigentes en la República Dominicana. **28.7.** La Tarjeta SIM ha sido concebida para ser utilizada en equipos móviles activados por La Compañía. La Compañía, no se hace responsable del funcionamiento de la Tarjeta SIM, frente a un uso distinto que Usted pueda darle a esta Tarjeta SIM, en un equipo diferente al activado por La Compañía. **28.8.** Cada Tarjeta SIM posee un código secreto (PIN), que corresponde a Usted seleccionar y activar. Este código permite a Usted proteger el uso de su Tarjeta SIM. Es concebido para que ninguna comunicación pueda ser efectuada sin activar la Tarjeta SIM. **28.9. Garantía de la Tarjeta SIM: La única garantía ofrecida por La Compañía sobre las Tarjetas SIM adquiridas en nuestras tiendas, será la misma ofrecida por el fabricante, que será de doce (12) meses a partir del día de adquisición en un punto de venta de La Compañía. Se excluyen de la garantía: a) Defectos resultados de una operación personalizada de la tarjeta luego de la entrega, b) Cambios en la conformidad del visual BAT si la Tarjeta SIM es sometida a largas exposiciones a la luz, c) Exposición de la Tarjeta SIM a una temperatura excesiva, al abuso, humedad o maltrato. 28.10.** En caso de pérdida de la Tarjeta SIM, para la continuidad del servicio, Usted deberá adquirir otra Tarjeta SIM de manera exclusiva en los puntos de venta de La Compañía o de sus distribuidores autorizados. **28.11.** La Tarjeta SIM sólo podrá ser activada en La Compañía, si Usted adquirió dicha tarjeta en los puntos de venta de La Compañía o de sus distribuidores autorizados. Una tarjeta SIM adquirida en otro establecimiento local o extranjero, no podrá ser activada por La Compañía.

29. Servicios de Internet Móviles: 29.1. Usted reconoce que para hacer uso del servicio de Datos, Usted deberá activar un plan de Datos de conformidad con la cartera vigente de planes disponibles por La Compañía o activar la opción de “Navegación Libre”. **29.2.** Usted reconoce que la velocidad de conexión estimada para 2G (EDGE) es hasta 144 Kbps, en Internet Móvil 3G es hasta 14 Mbps y en 4G LTE es hasta 100Mbps. El alcance de la velocidad de conexión señalada en el presente párrafo dependerá de los factores externos descritos en el artículo 25. **29.3.** Usted acepta y reconoce que los Planes de Internet Móvil disponen de un límite de consumo en GB o MB dependiendo del plan elegido por Usted. Al agotar el volumen incluido en su plan de internet móvil contratado, Usted podrá continuar navegando libre a tarifa vigente de mercado, si así lo ha solicitado a través de los canales de ventas disponibles en La Compañía. Esta navegación conllevará cargos en su factura por los MB adicionales consumidos. Usted podrá solicitar la activación o cancelación de la navegación libre en cualquier momento sin penalidad. La Compañía dispondrá de un tope máximo de facturación para la navegación libre, cuyo límite se encuentra descrito en la Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso y en el sitio Web de la compañía www.claro.com.do, el cual una vez alcanzado, para seguir navegando Usted deberá optar por la compra de un paquete de Internet adicional con cargo a su factura o esperar hasta la fecha de su próximo corte donde le será restablecido el volumen de su plan Internet móvil contratado. Usted podrá adquirir paquetes de datos adicionales en cualquier momento. Los paquetes de datos adicionales tendrán una vigencia definida en días calendario, según la propuesta comercial vigente al momento de la compra, la cual inicia en la fecha y hora de la compra del paquete y finaliza al agotar el volumen adquirido o llegar a la fecha fin del mismo. **29.4.** Usted reconoce que la compra de paquetes de Internet adicionales podrá ser realizada desde el equipo móvil por cualquier persona que tenga en su poder el mismo, a través de los distintos canales electrónicos disponibles para tales fines. **29.5.** Usted reconoce y acepta que los equipos móviles denominados como “smartphones”, entre los que se encuentran, sin que esta enumeración pueda interpretarse como limitativa, Blackberry, Windows Phone, Android y IOS, disponen de la programación y del software requerido para la navegación en internet y el acceso al servicio de datos. **29.6.** Usted reconoce y acepta que al momento de adquirir un equipo de los denominados “smartphones” La Compañía le ha suministrado toda la información respecto al funcionamiento de conectividad al Internet de dicho equipo, por lo que deberá gestionar ante La Compañía, una de las siguientes acciones: a) Solicitar la activación de un Plan de Datos, de conformidad con los planes disponibles en la cartera de productos de La Compañía; b) Solicitar a La Compañía, a través de los canales de ventas correspondientes para este tipo de transacción, la restricción del acceso a Internet o servicio de datos en el equipo Smartphone adquirido, de conformidad con las condiciones y especificaciones indicadas por La Compañía en los materiales y documentos mercadológicos. **29.7.** Usted acepta y reconoce que La Compañía no comercializa planes de datos ilimitados bajo la tecnología 4G LTE. Los planes con servicio de Internet móvil para navegación ilimitada por Internet (2G/3G), con excepción de aquellos que se indiquen en los documentos mercadológicos de la empresa que poseen otro consumo y condiciones, permitirán el uso de la velocidad máxima de navegación según los recursos disponibles de nuestra red, y hasta 3GB o 10GB de consumo, según plan contratado, al usar el servicio con tarjeta inalámbrica, y 500MB o al usarlo a través del celular, por cada periodo de facturación mensual. Superado el consumo establecido antes de finalizar el periodo, la velocidad de navegación será de hasta 128 Kbps por el tiempo restante de ese periodo. Al iniciar el siguiente periodo de facturación se tendrá nuevamente acceso a la máxima velocidad de navegación que los recursos disponibles de nuestra red permitan. **29.8.** Usted reconoce que solo podrá distribuir un mínimo de 1GB del volumen de datos del plan principal, indicado como “Plan a Distribuir Flota” y en caso de no realizar una redistribución de los paquetes de datos al corte de la factura mensual, la redistribución será idéntica a la distribución del corte anterior.

30. Servicios de Valor Agregado, Entretenimiento y Contenido Móvil: 30.1. Usted reconoce que La Compañía dispone dentro de la cartera de productos y servicios, servicios de valor agregado, entretenimiento y contenido móvil. Usted, antes de la compra o

contratación de cualquiera de estos servicios, se compromete a verificar las condiciones de activación y desactivación, así como las condiciones de pago, a través del portal <http://ideasclaro.com.do/>. **30.2.** Usted reconoce que algunas entidades financieras y/o comerciales, locales e internacionales, disponen de mecanismos para el envío de informaciones a sus clientes a través del envío de mini-mensajes a los móviles. En caso de no querer recibir este tipo de notificaciones, Usted será responsable de gestionar ante la entidad correspondiente su decisión de no recibir los mismos. Usted reconoce que podrá recibir cualquier tipo de SMS promocional de La Compañía, teniendo la potestad de solicitarle a La Compañía la exclusión de estos mensajes a través de las diferentes vías o canales de La Compañía. **30.3.** Usted reconoce que existen dos tipos de SMS Premium: a) SMS no recurrente: mensajes, llamadas o compras dentro de juegos o servicios de única vez por cada petición que realice el usuario en el servicio de contenido solicitado; y, b) SMS recurrentes o de suscripción: son aquellos que el usuario ha convenido pagarlos y recibirlos de acuerdo al canal por el que haya realizado la solicitud con frecuencia y/o periodo de entrega predeterminado: diario, semanal, quincenal o mensual. Usted reconoce que para poder activar este tipo de mensajes Usted debe realizar una solicitud de activación. Cada mensaje que reciba se cobrará al precio fijado por la empresa que los distribuye. Las diferentes vías o canales para que el usuario se auto gestione, son las siguientes: Mi Claro APP, Mi Claro Web, USSD a través del *111# opción 6 y el catálogo de servicios en <http://ideasclaro.com.do/>. **30.4.** Usted reconoce que existen juegos pre-cargados por el fabricante del equipo móvil que haya adquirido y que el uso de los mismos es de su responsabilidad ya que dentro de los mismos puede realizar compras que serán descontadas de su balance o cargados a factura.

31. Equipos Perdidos o Robados: **31.1.** Si su tarjeta SIM o equipo celular es robado o perdido, debe notificar la pérdida a través del Centro de Atención Telefónica de La Compañía en el (809) 220-1111 para personas físicas y (809) 220-1212 para negocios. Pudiera serle requerido proveer evidencia de la pérdida o robo, ya sea con una carta de la policía o cualquier otra documentación adicional, para fines de suspensión del servicio y evitarle consumos no deseados. **31.2.** Desactivaremos el servicio al ser notificados de la pérdida o robo del equipo. Usted es responsable de todos los cargos en Los Servicios hasta el momento en que reporta la pérdida del equipo a La Compañía. **31.3.** Si Usted cuenta con el Plan de Protección Celular, en caso de pérdida o sustracción del equipo celular, usted podrá optar por un descuento para la compra de un nuevo equipo según el Plan de Protección Celular contratado por Usted. Dicho descuento solamente aplica a partir de los tres (3) meses de contratado el Plan de Protección Celular para los equipos adquiridos en La Compañía e indicados por la misma que aplican para este plan. El Plan de Protección Celular solo cubrirá un descuento sobre el costo del nuevo equipo según el Plan de Protección Celular que posea y solo con equipos adquiridos del inventario de La Compañía. Aplicará para una (1) reposición por pérdida o sustracción al año. **31.4.** Después de realizar una reposición Usted deberá permanecer con el Plan de Protección Celular durante un (1) año. De cancelarlo antes del año le serán cargadas en su factura las cuotas de los meses restantes hasta completar el año. **31.5.** La pérdida del equipo, no implicará el no cumplimiento de la duración del servicio acordado y establecido en este Acuerdo.

32. Planes de Voz y Planes Smart Postpago & Control: **32.1.** Usted reconoce que La Compañía le ofrece la opción de elegir de cada producto descrito en la Solicitud de Servicios Inalámbricos Postpago & Control uno de los paquetes y realizar cualquiera de las siguientes elecciones: a) Un Plan de Voz: es necesario seleccionar un Paquete de Minutos de Voz al momento de la activación; b) Un Plan Smart (Voz+Internet): es necesario seleccionar un Paquete de Minuto de Voz y un Paquete de Internet al momento de la activación. Una vez elegidos los paquetes de cada producto Usted reconoce que la renta mensual que pagaría a La Compañía se obtendrá de la suma de las rentas indicadas por cada paquete elegido. **32.2.** Usted reconoce que dispone de la opción de elegir el tipo de facturación que desea, conforme al plan seleccionado: a) Control, b) Postpago. **Los usuarios titulares con facturación Control,** reconocen que para recibir los beneficios descritos en cada paquete elegido, deberán haber saldado la factura correspondiente al mes anterior, de conformidad con las condiciones descritas en los presentes Términos y Condiciones. Para el caso de Los Servicios de Voz, Usted recibirá cada mes un paquete de minutos de acuerdo al paquete elegido, que le permitirá realizar llamadas de voz a nivel nacional, Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. Para llamadas a otros destinos internacionales, el servicio de Roaming, compra de contenido, navegación, mensajería adicional dentro y fuera de la red, o cualquier otro tipo de uso, Usted deberá realizar recarga adicional en caso de haber seleccionado un plan controlado. **Los usuarios titulares con facturación post-pago,** una vez activen o adquieran cualquier servicio opcional o adicional, dicho cargo se reflejará en su factura.

33. Gestión de Aviso de Consumo de Planes con Limite Crédito: **33.1.** En los casos en que La Compañía haya acordado con Usted un límite de crédito para Los Servicios, se reservará el derecho de suspender el servicio contratado, cuando Usted haya alcanzado un consumo aproximado equivalente al valor de hasta cuatro (4) rentas mensuales del plan contratado o del paquete de minuto de voz contratado por Usted en los planes comerciales disponibles de La Compañía. **33.2.** Usted reconoce que al haber llegado a su límite, Usted será notificado vía Mensajería de Texto y no podrá utilizar los atributos del servicio contratado, teniendo siempre disponible el acceso a las consultas de Servicio al Cliente de La Compañía y a los servicios de emergencia nacional (911). **33.3.** Usted reconoce y acepta que los productos y/o servicios que requieran un pago de renta recurrente adicional, Plan Protección Celular, Acuerdo de Pagos y aquellos productos y/o servicios no recurrentes como Roaming y entretenimiento, no serán considerados dentro de la Gestión de Aviso de Consumo del plan contratado. **33.4.** Usted reconoce que La Compañía no podrá suspender el servicio durante la sesión de uso de cualquiera de los atributos incluidos en el plan contratado. Al momento de finalizar la sesión La Compañía procederá a notificar la suspensión de conformidad a las condiciones contractuales del plan y facturar de acuerdo a lo consumido.

CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS ALAMBRICOS Y DE DATOS

34. Le proveeremos Los Servicios Alámbricos y de Datos que haya solicitado en la dirección indicada por Usted, de conformidad con la regulación vigente y nuestras posibilidades técnicas. **34.1** Respecto a las Guías Telefónicas y Servicios de Información, le proveemos las opciones siguientes para las informaciones relativas a su número telefónico: **(a)** Incluirlo gratuitamente en la Guía Telefónica, conforme lo dispone el Reglamento de Servicio Telefónico. **(b)** Incluirlo en la base de clientes cuyo número puede ser

informado a otros clientes. **(c)** Incluirlo en la base de clientes cuyo número no es informado a otros clientes, salvo comunicación directa, realizando Usted el pago correspondiente. **34.2** En los casos de errores u omisiones en la Guía Telefónica o Directorio, La Compañía se compromete a gestionar la corrección en la versión física para la impresión del año siguiente y en la versión web tan pronto como le sea posible. La Compañía se responsabiliza a devolverle el importe que pueda haber pagado Usted para la inserción opcional o no inclusión en la Guía Telefónica o Directorio. **34.3** Nos obligamos, en caso de no instalación o activación de un Servicio solicitado por Usted, al reembolso o a la acreditación en otro Servicio a su nombre, de la suma total que haya Usted pagado a Nosotros por concepto de la instalación o activación no realizada. **34.4** Acordamos realizar los traslados de Los Servicios que sean solicitados por Usted, siempre que los mismos sean técnicamente posibles. En caso de ser técnicamente posible el traslado quitaremos, a su solicitud, Los Servicios de la localidad actual y procederemos a trasladarlos a la nueva localidad realizando Usted el pago correspondiente por concepto del traslado realizado. **En caso de que el traslado o nueva instalación conlleve un cambio de la central a través de la cual le conectaremos su línea estaremos asignando e informándole del nuevo número de teléfono.**

35. Traslado de Los Servicios: La Compañía acuerda realizar los traslados de Los Servicios que sean solicitados por Usted, siempre que los mismos sean técnicamente posibles. En caso de ser técnicamente posible, Usted deberá realizar el pago correspondiente por concepto del traslado solicitado. En caso de no ser técnicamente posible el traslado, La Compañía le ofrecerá un servicio semejante, siempre que sea técnicamente factible, sin penalidades por cambio de plan. En caso de que Usted no acepte dicha oferta, deberá asumir la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del Contrato de Servicios.

36. Servicio de Mantenimiento: A su solicitud, salvo lo estipulado en el Contrato de Servicio que aplique, podemos proveerle el Servicio de Mantenimiento. Este servicio consiste en el diagnóstico y reparación del alambrado interior y de la cajita de conexión que proporcionan el acceso al servicio telefónico, previo pago de la suma mensual correspondiente que le indique La Compañía. En el caso de Usted no tener contratado el Servicio de Mantenimiento, a su requerimiento, La Compañía le ofrecerá el servicio de reparación facturándole el cargo correspondiente por las reparaciones realizadas a Los Servicios.

37. Ofertas de Instalación: En caso de Usted adquirir su línea de voz o servicio de datos con oferta de instalación sin costo asociado y/o adquirir un equipo asociado a la línea de voz o servicio de datos sin ningún costo o con subsidio, el tiempo mínimo de permanencia es de dieciocho (18) meses, salvo cualquier otro acuerdo suscrito por Usted. Si desea cancelar su servicio antes de este período, se le facturará un monto único por concepto de penalidad conforme lo indicado en la tabla incluida debajo.

38. Servicios mediante la tecnología IP: Para el caso de Los Servicios IP le informamos que debido a que los equipos receptores de Los Servicios mediante tecnología IP requieren la provisión continua de energía eléctrica, al momento de adquirir Los Servicios mediante tecnología IP, y de manera permanente, Usted debe contar con una fuente alterna de energía eléctrica de su propiedad para evitar que el equipo deje de funcionar si falla la energía eléctrica provista por su distribuidora de electricidad. Usted es consciente y reconoce que el equipo entregado para la provisión de Los Servicios no posee baterías, por lo que si falla la provisión de la energía eléctrica y Usted no cuenta con una fuente alterna de energía eléctrica, no estará en capacidad de recibir Los Servicios. La Compañía no será responsable por la falta de recepción de Los Servicios debido a fallas en la provisión de energía eléctrica al equipo receptor de Los Servicios.

39. Bloqueo del 0 y 1: En el caso de Usted mantener en Los Servicios un bloqueo al 0 y al 1, podrá continuar realizando sus llamadas de larga distancia o a celulares con tarjetas de llamadas o pines de seguridad bajo su control. Usted será responsable de los cargos que se generen por servicios de larga distancia internacional que puedan ser facturados por conexiones vía Internet.

CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE CLARO TV

40. Le proveeremos Los Servicios de CLARO TV de acuerdo con la modalidad técnica y el Plan de Servicios que Usted escoja, siempre y cuando cumpla con los requisitos crediticios y facilidades técnicas para proveérselos, así como los servicios adicionales de Video en Demanda (VOD), *Pay Per View* (PPV), mini paquetes temáticos, canales de películas Premium, canales de adultos, canales *High Definition* (HD), suministro de equipos adicionales y otros, los cuales tendrán un costo adicional. **40.1** Usted deberá tener contratado, cuando menos, el plan básico, para que La Compañía esté en posibilidades de prestarle cualquier servicio adicional que ofrezca.

41. La instalación de los equipos de cables, extensiones y cualquier otro accesorio necesario para la prestación de Los Servicios de CLARO TV, será efectuada por La Compañía en el domicilio que Usted ha indicado en la Solicitud de Servicios, obligándose Usted a: (i) no alterar, en forma alguna, la instalación realizada por La Compañía; y (ii) no utilizar equipos y/o accesorios diferentes a los entregados por La Compañía para la provisión de Los Servicios de CLARO TV. **41.1** En caso de que se produzca cualquier alteración, por parte de Usted, en violación a lo establecido en el artículo anterior, La Compañía no será responsable de: a) La calidad en la recepción de Los Servicios de CLARO TV y b) La interrupción de Los Servicios de CLARO TV por defectos técnicos. **41.2** Usted se compromete a utilizar Los Servicios de CLARO TV únicamente en el domicilio en que se convino su instalación, cuya dirección aparece en el Contrato de Servicios, debiendo abstenerse, en todo momento de: a) Editar, eliminar, añadir o modificar en forma alguna la(s) señales televisivas que forman parte de los servicios; b) Distribuir o retransmitir cualquiera de las señales televisivas que reciba a través de Los Servicios de CLARO TV; c) Duplicar o utilizar fuera de los límites permitidos el contenido en vivo de los canales que pueden ser grabados en la Caja de Video (Set Up Box, en lo adelante STB); d) Grabar contenido de Video en Demanda (VOD) o *Pay Per View* (PPV); e) Comercializar o permitir la comercialización de Los Servicios de CLARO TV en cualquier forma, ya sea parcial o totalmente; f) Ceder el uso de Los Servicios de CLARO TV a cualquier tercero; g) Llevar a cabo, en cualquier forma, la retransmisión de Los Servicios de CLARO TV, y en consecuencia no utilizará los mismos para su difusión en locaciones que no hayan sido previamente autorizadas por La Compañía, así como en áreas y/o establecimientos públicos y/o comerciales, sin que medie anticipadamente la autorización expresa y por escrito de La Compañía.

42. Como parte de Los Servicios de CLARO TV, y dependiendo de la modalidad técnica contratada, La Compañía le entregará en

calidad de préstamo, y Usted recibe en tal condición y en perfectas condiciones, el (los) equipo(s) electrónico(s) descritos en el formulario anexo al Contrato de Servicios, el cual establece las condiciones de dicho préstamo. **42.1** En caso de que los equipos provistos sean dañados, Usted reconoce y acepta que tiene la obligación de pagar a La Compañía los gastos que se generen para la reparación de los mismos. **42.2** Usted reconoce el derecho que tiene La Compañía de inspeccionar físicamente para fines de verificación, en horas y días laborables, la instalación de los equipos para la provisión de Los Servicios de CLARO TV. En consecuencia, permitirá el acceso a su domicilio al personal de La Compañía, debidamente identificado, para que realice la inspección y verificación de las instalaciones, así como también de las reparaciones necesarias para el adecuado funcionamiento de Los Servicios de CLARO TV.

43. Usted reconoce que el servicio contratado está conformado por señales emitidas por proveedores internacionales y nacionales, sujetos a variación, sin la intervención de La Compañía. En consecuencia, La Compañía se reserva el derecho de eliminar, aumentar o sustituir cualquiera de las señales que se incluyan en Los Servicios de CLARO TV cada vez que los proveedores internacionales eliminen, aumenten o sustituyan cualquiera de las señales que se incluyan en Los Servicios de CLARO TV. Cuando ocurran cambios por parte de los proveedores internacionales, La Compañía los notificará a Usted a través de la pantalla de su televisor, de forma electrónica o por cualquier otro medio disponible. La Compañía no se hace responsable de cambios en el contenido de la programación de ninguno de los canales contratados por Usted dentro de Los Servicios de CLARO TV.

44. Penalidad: La Compañía determinará la penalidad dependiendo del Plan de Servicio contratado por Usted tomando en consideración los subsidios en aparatos otorgados, los descuentos y exenciones otorgados en renta y los costos de instalación, prorratedos y amortizados entre los meses establecidos como periodo mínimo de vigencia del Contrato de Servicio, de acuerdo a como se indique en el mismo.

Firma Usuario Titular

Firma del Garante Solidario