



## 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/personas/legal-regulatorio/](http://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/) 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 a internet o una llamada a través de la red alámbrica, inalámbrica o de internet de La Compañía, Usted está aceptando estos Términos y Condiciones. 1.4. **Usted reconoce que al momento de utilizar Los Servicios de VOZ, INTERNET, TELEVISIÓN 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/personas/legal-regulatorio/](http://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/).**

**2. Los Servicios:** 2.1. Le proveeremos Los Servicios de Telecomunicaciones que Usted haya solicitado y que hayamos acordado a través del Contrato de Servicio o Solicitud de Servicio, de conformidad con la regulación vigente y nuestras posibilidades técnicas. Como usuario titular, Usted podrá solicitar instalaciones, activaciones, traslados, cambios, adiciones o supresiones de Los Servicios incluso por la vía telefónica o vía electrónica, salvo cuando expresamente le solicitemos hacerlo mediante documentación escrita por los canales previamente definidos por La Compañía. 2.2 Los Servicios serán prestados de acuerdo a los planes ofertados por La Compañía y de conformidad con las condiciones indicadas en el presente documento, los Contratos de Servicios que se suscriban, así como en los folletos y materiales mercadológicos que La Compañía haya difundido sobre el Plan de Servicio de su elección. 2.3. En caso de no instalación, traslado o activación de Los Servicios solicitados por Usted, nos comprometemos a reembolsarle o acreditarle en otro servicio a su nombre, dentro del plazo previsto por la normativa, la suma total que Usted haya pagado a La Compañía por concepto de la instalación o activación no realizada.

**3 Calidad de Servicios:** 3.1 La Compañía proporcionará Los Servicios disponiendo de las medidas necesarias para mantener la continuidad de los mismos y con los niveles de calidad establecidos en la regulación vigente. Las averías que se produzcan en el servicio, por causas no imputadas al usuario, y de acuerdo a los parámetros técnicos definidos por la regulación vigente, no conllevarán responsabilidad a cargo de La Compañía más allá de los créditos por servicios pagados y no disfrutados durante el tiempo de la interrupción de las disposiciones regulatorias aplicables a Los Servicios contratados.

**4. Condiciones para la Cesión de los Servicios Contratados:** 4.1. Realizaremos los cambios de titular del o los servicios que sean solicitados por el usuario titular o por el usuario no titular que demuestre el uso y pago continuo de Los Servicios, previo cumplimiento por parte de dicho usuario de los requisitos que le sean indicados por La Compañía y de las disposiciones reglamentarias establecidas. En los casos en los cuales el cambio sea solicitado por un usuario no titular, el usuario titular original dispondrá de un plazo de dos (2) meses, contados desde la fecha del cambio, para solicitar a La Compañía que sea revertido dicho cambio, sin responsabilidad de nuestra parte. El nuevo usuario titular de Los Servicios acepta pagar los cargos por renta, usos correspondientes y penalidades aplicables, así como los costos asociados a cualquier otro servicio de valor agregado.

**5. Uso de Los Servicios:** 5.1. 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. 5.2. 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 utilizando los servicios 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 dichas claves de acceso o passwords así como del uso que se le dé a Los Servicios y de la facturación que se genere desde los mismos. 5.3. **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 titular 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.** 5.4. 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. 5.5. 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 de negocios que tenga vigentes y que apliquen al tipo de uso que se le esté dando a los servicios. 5.6 **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, disponible en [www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/](http://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/), por lo cual se compromete a cumplir con la misma.

**6. Número de Los Servicios:** 6.1. La Compañía asignará un número telefónico (Número) a Los Servicios usados por Usted. El Número asignado podrá ser cambiado por La Compañía previa notificación a Usted y luego de haber agotado el procedimiento establecido en la normativa regulatoria, sin tener que otorgarle una compensación por ello. Usted se compromete a no transferir el Número a cualquier otra entidad o individuo sin que previamente haya agotado el correspondiente proceso de cesión de los servicios y autorización por parte de La Compañía.

**7. Precios de Los Servicios:** 7.1. 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](http://www.claro.com.do). Estos responderán al Plan de Servicio vigente que Usted haya contratado o adquirido con La Compañía. 7.2. Mientras el Contrato de Servicio se mantenga vigente, los minutos, Minimensajes 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. 7.3. **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 Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS).** 7.4. La Compañía, podrá revisar y modificar el monto de las rentas mensuales, los precios y fecha de facturación de Los Servicios, previa notificación a Usted con treinta (30) días de antelación a la fecha efectiva de la modificación, de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.

**8. Pago de Los Servicios:** 8.1. La renta mensual es pagadera por adelantado por períodos de un mes y/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 atraso, dicho monto deberá ser saldado inmediatamente en su totalidad, para evitar suspensión del servicio. 8.1.1 La facturación del Servicio contratado iniciará a partir de la activación del mismo o instalación de los Equipos en el domicilio seleccionado por Usted, según servicio móvil o alámbrico contratado. 8.2. La Compañía pondrá a disposición de Usted la factura del mes del servicio contratado, ya sea de manera física o electrónica al correo electrónico suministrado por Usted o en el usuario registrado por usted en el sitio web de La Compañía [www.claro.com.do](http://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, 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. 8.3. 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. 8.4. 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. 8.5. Suspensión: Si Usted no realiza el pago a los treinta (30) días de su fecha límite de pago, su Servicio de Telecomunicaciones será suspendido parcialmente. Para reconectar su servicio es necesario realizar el pago del atraso y un cargo por reconexión. 8.6. 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 para el cobro por las vías extrajudicial y judiciales y será cargado el treinta por ciento (30%) de gastos legales. En caso de Usted requerir Los Servicios nuevamente, transcurridos sesenta (60) días desde la fecha de la cancelación, 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. 8.7. 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. 8.8. 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. 8.9. 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. Al momento de solicitar portar su número deberá encontrarse al día en el pago de los servicios consumidos y rentas aplicables. El no pago, 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.

**9. Reclamaciones de Los Servicios:** 9.1. 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 o (809) 220-1212 para Negocios y en los Centros de Atención a Clientes de La Compañía. 9.2. 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 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.

**10. Duración de Los Servicios:** 10.1. 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 o el establecido en los Contratos de Servicios. Si una vez llegado este periodo, ninguna de las partes lo denunciare el acuerdo se prorrogará automáticamente, sin necesidad de que las partes suscriban un nuevo acuerdo, salvo disposición contraria establecida en los Contratos de Servicios. Las modificaciones al Servicio Contratado deberán ser solicitadas por Usted antes de ejecutarse la renovación automática o en cualquier momento durante la Vigencia del Contrato, para lo cual se procederá a suscribir un nuevo Contrato previo al pago de las penalidades aplicables, si las hubiere.

**11. Rescisión de Los Servicios:** 11.1. 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. 11.2. La Compañía podrá rescindir el Contrato de Servicios o suspender Los Servicios a su opción, 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, tales como: realización de cualquier tipo de fraude o actividad ilegal o inmorales, reventa no autorizada, para el caso del servicio de Minimensajes, el envío de Minimensajes 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. 11.3. 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. 11.4. 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. 11.5. Usted podrá terminar unilateralmente Los Servicios sin alegar causa en cualquier momento, debiendo pagar las penalidades aplicables en caso de estar sujeto a un periodo mínimo de vigencia por haber recibido un descuento en renta/precio o subsidio de equipo al momento de la contratación o durante la vigencia del contrato. 11.6. En el caso de que la cancelación de Los Servicios sea solicitada por Usted, podremos estar facturándole con posterioridad a su solicitud, los valores adeudados cuyos montos no se encontraren facturados al momento de solicitar la cancelación. 11.6.1. Las penalidades por cancelación anticipada no serán aplicadas en caso de que Usted justifique (i) la degradación de la señal por razones de falta de cobertura por razones ambientales, lo cual deberá ser comprobado previamente por La Compañía o el INDOTEL; y (ii) la imposibilidad de La Compañía de mantener el servicio en las mismas condiciones y características en que fue contratado, luego de un traslado por cambio de domicilio dentro del área de concesión de la prestadora. 11.7. Al momento de efectuarse la cancelación de Los Servicios por cualquier causa, le acreditaremos en un plazo de quince (15) días 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.

**12. Portabilidad Numérica:** 12.1. 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. 12.2. Si Usted decidiera portar Los Servicios contratados con La Compañía, 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. 12.3. 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.

**13. Descuentos en Rentas y Subsidios en Valor Total del Equipo Terminal:** 13.1. En caso de que La Compañía le otorgue un descuento en la renta o un monto de subsidio (sujeto a penalidad) en el valor total del Equipo Terminal que Usted adquiriera, 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. 13.2. 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 o descuento en renta otorgado por La Compañía hasta completar el periodo mínimo de vigencia establecido en los documentos descritos en el presente artículo. 13.3. 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. 13.4 En el caso de subsidio de equipos, la penalidad a cobrar será el resultado del monto subsidiado dividido en los meses de duración mínima del contrato y este factor se multiplicará por los meses restantes para cumplir con la duración mínima. 13.5. La Compañía, a solicitud de Usted, y luego de la expiración del periodo mínimo de vigencia del Contrato de Servicio 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.

**14. Suspensión Temporal:** 14.1. 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, debiendo Usted pagar los cargos que



apliquen para este servicio. 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.**

**15. Supervivencia de Cláusulas: 15.1.** 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.

**16. Documentos Electrónicos: 16.1.** 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.

**17. Licencias: 17.1.** Usted será responsable del licenciamiento de las aplicaciones o softwares necesarios para el disfrute de Los Servicios contratados.

**18. Propiedad Intelectual: 18.1.** Usted se compromete a no violar los derechos de propiedad intelectual de las aplicaciones que Usted descargue a través de los sistemas y/o Servicios provistos por La Compañía.

**19. Documentación de Prueba: 19.1.** 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.

**20. Aprobaciones Gubernamentales: 20.1.** Todo acuerdo, convenio, obligación o compromiso establecido en este Acuerdo o asumido por Usted o por La Compañía, quedará sujeto a la obtención y mantenimiento de cualquier licencia, permiso, consentimiento, autorización o aprobación gubernamental necesaria.

**21. Domicilio: 21.1.** 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.

**22. Garante Solidario: 22.1.** 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.

**23. Legislación Aplicable: 23.1.** 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.

**24. Privacidad y Protección de Datos: 24.1.** La Compañía implementará las medidas necesarias, de acuerdo a las disposiciones legales aplicables, a los fines de proteger la privacidad, seguridad e integridad de sus datos personales que pudieran ser recopilados (tratados y almacenados) de forma primaria para el funcionamiento de los servicios o de manera secundaria para operaciones de promoción y venta de los productos y servicios de La Compañía y actividades de telecomunicaciones, salvo que sea desautorizado de manera expresa por Usted. La Compañía podrá compartir dicha información a requerimiento de autoridad competente, previa existencia de orden judicial para fines legalmente justificados, conforme dispongan las leyes dominicanas.

#### **CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS MÓVILES**

**25. Planes Flota y Grupo: 25.1.** 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, en la Sumaria de Entrega de Equipos y en las presentes Condiciones para los Servicios Móviles. **25.2.** 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 líneas mayor al máximo permitido en el Plan de Servicio, Usted deberá pagar el monto establecido en la Solicitud de Servicio por cada línea adicional. **25.3.** 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. **25.4** Los clientes con Planes Flota podrán contratar planes de Internet de acuerdo a las modalidades y condiciones establecidas en la **cláusula 33** de este documento. **25.5** En la modalidad de Internet con Bloqueo, el Cliente Titular podrá autorizar a un usuario de la cuenta para adquirir de forma individual, paquetes adicionales de datos, generando facturación adicional. Asimismo, los Clientes podrán contratar planes de Internet por Capacidad con Degradación, que al agotar el volumen contratado podrán continuar navegando a una velocidad de 512 Kbps hasta el próximo corte de facturación. Esta velocidad de navegación, en algunos casos podrá variar dependiendo del acuerdo arribado con el Cliente.

**26. Penalidades Aplicables en Flota y Grupo: 26.1.** 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 14** 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.

**27. Cobertura de Los Servicios:** **27.1.** 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. **27.2. Usted reconoce y acepta que Los Servicios móviles ofrecidos por La Compañía estarán disponibles 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.**

**28. Roaming:** **28.1.** 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 República 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/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/](http://www.claro.com.do/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/) o llamando al (809) 220-6814. **28.2. Para el disfrute del servicio de Roaming Usted deberá activar el servicio a 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 libres dentro de la red de La Compañía, los Súper Número Favoritos, así como el uso de internet libre en chats y redes sociales quedan excluidos del servicio Roaming en cualquiera de sus modalidades descritas en el presente artículo. 28.3. CONDICIONES PARA EL "USO DE ROAMING INCLUIDO": El uso de los atributos de su servicio móvil local cuando usted esté 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 República Dominicana en ningún momento. (i) Voz y SMS:** Las llamadas o envío de SMS realizadas a cualquier destino distinto de República Dominicana o del país visitado, serán consideradas de larga distancia, aún 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. **28.4. "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:** Usted acepta que para el uso de internet bajo la modalidad de "Uso del Roaming facturado a Demanda", usted debe comprar antes y/o durante su viaje el paquete de Internet Roaming de su preferencia y que corresponda al destino visitado. Usted acepta que, llegado al límite del paquete de Internet Roaming adquirido, será bloqueado, notificado y nuevamente re-direccionado para la compra de paquetes adicionales de Internet Roaming al precio vigente de cada paquete. Para verificar los paquetes de Internet Roaming disponibles ir a [www.claro.com.do](http://www.claro.com.do) o llame al (809) 220-6814. 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 consumos inadvertidos de Roaming de datos aún Usted no esté interactuando con las aplicaciones. Usted acepta que en la modalidad de "Uso del Roaming facturado a demanda" de no comprar un paquete de Internet Roaming no tendrá acceso al servicio de internet mientras hace Roaming. **28.5. 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 realizadas 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. **28.6.** 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/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/](http://www.claro.com.do/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/) y en la **Política de Uso Aceptable y Condiciones de Uso. 28.7.** Los Clientes de negocio con Planes Flota tienen la opción de, a través del portal de administración de servicios, solicitar el uso de datos Roaming a Demanda. La facturación a los Clientes de negocio con Planes flota con esta modalidad de uso de datos Roaming será en base al uso de datos en KB o MB hecho en el operador visitado y al precio de mercado dispuesto para dicho operador. El precio de la unidad de datos, medidas en KB o MB, varían de país a país e incluso entre las distintas prestadoras de servicios móviles dentro del mismo país.

**29. Garantía del Equipo:** **29.1.** 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. **29.2. 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 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. 29.3 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. 29.4.** 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.

**30. Tarjeta Inteligente:** **30.1.** La Tarjeta Inteligente se utiliza en los equipos móviles para almacenar de forma segura la clave del servicio que permite la identificación de Usted en nuestra red. **30.2.** La Tarjeta Inteligente es programada en nuestra red para proveerle Los Servicios, permitiendo las comunicaciones en cualquier equipo programado que sea compatible en nuestra red. La misma puede presentarse integrada al hardware del equipo móvil (Tarjeta eSIM) o como dispositivo independiente desmontable del mismo (Tarjeta SIM). Usted reconoce que cuando el documento refiera a la Tarjeta SIM y Tarjeta eSIM de manera conjunta, se denominará "Tarjeta Inteligente". **30.3** La Tarjeta SIM queda al cuidado y vigilancia de Usted, la cual no podrá ser cedida, transferida o arrendada por Usted a ningún tercero. 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. **30.4.** La Tarjeta Inteligente no podrá ser modificada ni alterada por Usted. **30.5.** Usted será el único responsable frente a cualquier daño causado a la Tarjeta Inteligente, siendo Usted responsable de la conservación y el buen uso de la misma. **30.6.** La intención de copiar o la copia de la Tarjeta Inteligente 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. **30.7.** La Tarjeta SIM ha sido concebida para ser utilizada en equipos móviles (GPS, M2M, denominados como Internet de las cosas) 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 la misma, en un equipo diferente al activado por La Compañía. **30.8.** Cada Tarjeta Inteligente posee un código secreto (PIN), que corresponde a Usted seleccionar y activar. Este código permite a Usted proteger el uso de su Tarjeta Inteligente. Es concebido para que ninguna comunicación pueda ser efectuada sin activar la Tarjeta Inteligente. **30.9. 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. 30.10.** En caso de pérdida de la Tarjeta SIM, para la continuidad del servicio, Usted deberá adquirir otra Tarjeta SIM o descargar un nuevo perfil de la Tarjeta eSIM en caso de pérdida del equipo móvil, ambos casos, de manera exclusiva en los puntos de venta de La Compañía o de sus distribuidores autorizados. **30.11.** 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. Las Tarjetas eSIM integradas en equipos móviles adquiridos fuera del inventario de La Compañía, pueden ser activadas en la misma.

**31. Servicios de Valor Agregado, Entretenimiento y Contenido Móvil:** **31.1.** 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 de la sección de entretenimiento del portal <https://www.claro.com.do>. **31.2.** 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 Minimensajes 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. **31.3.** Usted reconoce que existen dos tipos de **Servicios:** a) **Servicios** 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) **Servicios** 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 **Servicios** 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 autogestione, son las siguientes: Mi Claro APP, Mi Claro Web, USSD a través del \*111# opción 6. **31.4.** 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.

**32. Equipos Perdidos o Robados:** **32.1.** 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. **32.2.** 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.

**33. Servicios de Internet Móviles:** **33.1.** 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". **33.2.** Usted reconoce que la velocidad de conexión estimada para 2G (EDGE) es hasta 144 Kbps, en Internet Móvil 3G es hasta 14 Mbps y para LTE (4G Y 4.5G) oscilan entre 150Mbps y 200Mbps. El alcance de la velocidad de conexión señalada en el presente párrafo dependerá de los factores externos descritos en el Artículo 27. **33.3.** 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/personas/legal-regulatorio/](http://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/), el cual una vez alcanzado, para seguir navegando podrá optar por la modalidad establecida en la cláusula **33.3.3.** La Compañía comercializa dos modalidades de Internet según el Plan de Datos activado en la cartera vigente de La Compañía que son: (i) Internet con Bloqueo aplicable a los servicios Postpago, Control, Flota e Internet Móvil Solo Datos y (ii) Internet por capacidad con Degradación aplicable a los servicios Postpago, Flota e Internet Móvil Solo Datos. **33.3.1. CONDICIONES USO INTERNET CON BLOQUEO:** 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. **33.3.2. CONDICIONES USO DE INTERNET POR CAPACIDAD CON DEGRADACION:** La Compañía ofrecerá la modalidad de Internet por capacidad con Degradación a los clientes que cumplan con los criterios establecidos en las políticas internas de la Compañía. Usted acepta y reconoce que los Planes de Internet Móvil por capacidad con Degradación incluyen una capacidad de GB para navegar a la máxima velocidad según el plan contratado en la Hoja de Servicios o material mercadológico y al alcanzar su tope de capacidad de GB, el cliente tendrá una reducción de velocidad de acuerdo al plan contratado y podrá seguir navegando a la velocidad convenida durante el tiempo de vigencia que le reste al plan contratado. **33.3.3. CONDICIONES USO INTERNET PAQUETES ADICIONALES:** Para todas las modalidades de Internet ofrecido por La Compañía y en los Planes Postpago y Flota, 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. 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. **33.3.4. CONDICIONES USO PAQUETES RENOVACION VELOCIDAD:** En los servicios de Internet Móvil por capacidad con Degradación, cuando su plan esté degradado, el cliente podrá renovar la velocidad por el mismo volumen con cargo a su factura, manteniendo la vigencia del paquete original contratado. La Compañía se reserva el derecho de definir la cantidad de veces que el plan podrá ser renovado en las condiciones indicadas en esta sección. Usted reconoce que la compra del paquete de renovación de velocidad está sujeto al límite de crédito del Cliente definido por La Compañía.

**34. Planes de Voz y Planes Smart Postpago & Control:** **34.1.** 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. **34.2.** 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 Postpago**, una vez activen o adquieran cualquier servicio opcional o adicional, dicho cargo se reflejará en su factura.

**35. Planes Internet Móvil Sólo Datos Postpago & Control:** **35.1.** Usted reconoce que La Compañía le ofrece la opción de elegir de cada producto descrito en la Solicitud de Servicios Inalámbricos Internet Móvil Sólo Datos uno de los planes al momento de la activación. Una vez elegido el plan Usted reconoce que la renta mensual que pagaría a La Compañía se obtendrá de la renta indicada del plan elegido. **35.2.** 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 plan elegido, deberá haber saldado la factura correspondiente al mes anterior, de conformidad con las condiciones descritas en los presentes Términos y Condiciones. Usted recibirá cada mes un volumen de datos de acuerdo al plan elegido, que le permitirá navegar en la red móvil a nivel nacional, Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. Para uso de datos a otros destinos internacionales, el servicio de Roaming, 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.

**36. Gestión de Aviso de Consumo de Planes con Límite de Crédito:** **36.1.** 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 cinco (5) rentas mensuales del plan contratado o del paquete de minutos de voz contratado por Usted en los planes comerciales disponibles de La Compañía. **36.2.** 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 (9-1-1). **36.3.** 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. **36.4.** 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

**37.** 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. **37.1** Respecto a las Guías Telefónicas y Servicios de Información, la Telefónica, conforme lo dispone el Reglamento de Servicio Telefónico proveemos las opciones siguientes para las informaciones relativas a su número telefónico: **(a)** Incluirlo gratuitamente en la Guía. **(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. **37.2** 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. **37.3** 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.

**38. 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.

**39. 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.

**40. 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.

**41. Servicios mediante la tecnología IP y Servicios Inalámbrico Fijo (SIF):** Para el caso de estos servicios le informamos que debido a que los equipos receptores requieren la provisión continua de energía eléctrica, por lo que Usted debe contar con una fuente alterna de energía eléctrica para evitar que el equipo deje de funcionar. Usted es consciente y reconoce que los equipos entregados para la provisión de Los Servicios no poseen batería. 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. Los equipos receptores de Los Servicios serán propiedad de Usted al momento de la activación o adquiridos a La Compañía de acuerdo las especificaciones acordados por Usted y según disponibilidad de inventario en La Compañía.

**42. 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

**43.** 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 Definiton (HD), suministro de equipos adicionales y otros, los cuales tendrán un costo adicional. **43.1** Usted deberá





tener contratado, cuando menos, el plan básico, para que La Compañía esté en posibilidades de prestarle cualquier servicio adicional que ofrezca.

**44.** 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. **44.1** 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. **44.2** 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) señal(es) 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..

**45.** 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. **45.1** 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. **45.2** 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.

**46.** 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.

**47. 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, prorrateados y amortizados entre los meses establecidos como periodo mínimo de vigencia del Contrato de Servicio, de acuerdo a como se indique en el mismo.

Matriz de penalidades por tipo de producto						
Planes	Instalación Alámbrica	Instalación Datos	Instalación Claro TV	Instalación Total	Duración (Meses)	Penalidad por mes faltante
Individual Voz	\$2,950	\$0	\$0	\$2,950	18	\$164
Individual Datos	\$0	\$5,074	\$0	\$5,074	18	\$282
Individual IPTV	\$0	\$0	\$5,664	\$5,664	18	\$315
Individual DTH	\$0	\$0	\$4,720	\$4,720	18	\$262
Doble Voz y Datos	\$2,537	\$2,537	\$0	\$5,074	18	\$282
Triple Voz, Datos y TV	\$2,557	\$2,557	\$2,557	\$7,670	18	\$426

*Impuestos incluidos*