Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A.

RNC: 10100157-7

Referencia: **794038**
Cotización No: **1131198**
Fecha de Cotización: **11-07-2022**
Fecha de Expiración: **10-08-2022**

Cliente: REGISTRO INMOBILIARIO
Dirección: SANTO DOMINGO DE GUZMAN, DISTRITO NACIONAL
Teléfono: 8095331555
Fax:
Contacto: JHONATTAN TORIBIO

Troncos:
Estaciones:

Renta Mensual Internet 100/50 Mbps con IP Dinámica - Plan Nacional de Titulación del RI

No. Parte	Descripción	Precio Unit. RD$	Cant	Monto RD$	Ajustes RD$	Sub-Total RD$	ITBIS RD$
IN10050IP	Internet Fijo Corp. IP 100Mb/50Mb	12,495.00	1	12,495.00	0.00	12,495.00	2,249.10

Monto	RD$	12,495.00
ITBIS	RD$	2,249.10
ISC	RD$	1,249.50
CDT	RD$	249.90
Total	RD$	16,243.50

Instalación

No. Parte	Descripción	Precio Unit. RD$	Cant	Monto RD$	Ajustes RD$	Sub-Total RD$	ITBIS RD$
ININFC	Inst. Internet Fijo Corp.	1,695.00	1	1,695.00	0.00	1,695.00	305.10

Monto	RD$	1,695.00
ITBIS	RD$	305.10
ISC	RD$	0.00
CDT	RD$	0.00
Total	RD$	2,000.10

TERMINOS Y CONDICIONES

La forma de pago se encuentra detallada en el documento PROPUESTA DE PAGO que es parte integral de este acuerdo

RI - REPO - BS - 2022 - 004

Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A.

RNC: 10100157-7

Referencia: **794038**
Cotización No: **1131198**
Fecha de Cotización: **11-07-2022**
Fecha de Expiración: **10-08-2022**

Cliente: REGISTRO INMOBILIARIO
Dirección: SANTO DOMINGO DE GUZMAN, DISTRITO NACIONAL
Teléfono: 8095331555
Fax:

Troncos:
Estaciones:

Tiempo de Entrega: Proyecto

Notas:
1.En adición al ITBIS, aplican sobre los servicios de telecomunicaciones, un 10% de Impuesto Selectivo a las Telecomunicaciones (ISC) y un 2% de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT).
2.Este documento, firmado por el cliente, representa el inicio de la formalizaciónpara la instalación del (los) servicio (s) solicitado (s) por el cliente, descritos en el formulario.
3.El cliente conviene y acepta sujetarse y cumplir los términos y condiciones contenidas en la cotización y contrato.
4.El Cliente es responsable de adecuar las condiciones para la instalación de los equipos acorde a las indicaciones de nuestro departamento de Aprovisionamiento Técnico.
5.Los plazos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios inician a partir de la firma del contrato y se miden en días laborables, en horario de 8:00 a.m. hasta 4:00 p.m.
6.Para el caso del(os) equipo(s) cotizado(s) en dólares la tasa de cambio que aparece en la cotización es válida para el pago inicial, pagos totales y los impuestos. Para los casos de financiamiento,la tasa de cambio efectiva será la de la fecha de facturación.
7.El Cliente reconoce que una vez firmada la presente Cotización y el Contrato (si aplicara), debe realizar el pago según el monto y la forma descritos en la misma. Si EL CLIENTE decidiera dar por terminado la cotización/el contrato antes del plazo establecido, LA COMPAÑIA determinará la penalidad dependiendo del Plan Contratado por EL CLIENTE, tomando en consideración los subsidios o descuentos otorgados en equipos, cargo por instalación de los servicios fijos, así como los descuentos otorgados en renta y otros renglones, prorrateados y amortizados entre los meses de vigencia de la Cotización/Contrato, según se detalla en el cuadro que se anexa a la presente, si aplicara.
8.El punto de partida del plazo de duración del contrato/Cotización para la aplicación de las penalidades precedentemente enunciadas, correrá a partir de la fecha de instalación del servicio, no obstante si El CLIENTE terminase el presente contrato por su sola voluntad, antes de la instalación del servicio, el punto de partida para la aplicación de las penalidades será la fecha efectiva de la firma del mismo.
9. Los cargos de equipos previstos en esta cotización serán aplicados a la factura telefónica del servicio correspondiente y deberán ser pagados dentro de la fecha límite de pago indicada en la referida factura, la cual se generará a partir de la fecha de corte siguiente a la firma de este documento.
10. El incumplimiento de pago generará cargos por mora, pudiendo además existir cargos administrativos por pagos con cheques o tarjetas de crédito cuyos montos no hayan sido finalmente acreditados, sin perjuicio del derecho de LA COMPAÑÍA

WILSON VENTURA
Consultor de Ventas
8092205125
Fecha: 11/7/22

JHONATTAN TORIBIO
Administrador General
8095331555
Fecha: 28/07/2022

COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A. #24 Santo Domingo, R.D.

PODER JUDICIAL REGISTRO INMOBILIARIO RNC 4-2400093-1 ADMINISTRACION GENERAL

R1- RepU - BS - 2022 - 004

Internet Corporativo

COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A.
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A., Registro nacional de contribuyente número: 101001577. Registro Mercantil No.245SD Dirección: Avenida John F. Kennedy No.54, Sto. Dgo., R.D. Representante: **MOISES PIMENTEL** Posición: **Gerente de Ventas** Cédula Identidad: **003-0014577-8 ;** la cual en lo adelante del presente Contrato se denominará "**LA COMPAÑÍA**"
DATOS DEL CLIENTE
REGISTRO INMOBILIARIO, Registro nacional de contribuyente número: 424000931, Dirección: Avenida Independencia No. 8 esquina Enrique Jiménez Moya, Ensanche La Paz, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, el (la) cual en lo adelante del presente contrato se denominará "EL CLIENTE".

1. Objeto del Contrato. Este Contrato contiene los términos y condiciones del servicio **Internet Corporativo** que consiste en un acceso a Internet con ancho de banda simétrico o asimétrico, según el plan seleccionado, con direcciones IP válidas, bajo las especificaciones que se describen en la cotización No. **1131198** de fecha **11 de julio de 2022** que se anexa al presente contrato, **los Términos y Condiciones para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de La Compañía y la Política de Uso de Internet Fijo, que se encuentran en los apéndices de este documento y en el sitio** web https://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/politica-uso-de-internet/ **, en lo adelante "El Contrato".**

1.1 El servicio a ser provisto por **LA COMPAÑÍA** incluye:

a) Instalación y configuración del puerto dedicado en la red interna de LA COMPAÑÍA;

b) Provisión, instalación y configuración de los equipos requeridos. En caso de requerir un equipo distinto a los provistos en este Contrato, para los planes inferiores a 100 Mbps LA COMPAÑÍA le da la opción de rentarlos;

c) Asignación de direcciones IP dentro de Internet.

1.2 En caso de que EL CLIENTE decida en el futuro realizar adiciones o cambios al servicio contratado, deberá solicitarlo por escrito y ser aprobado por **LA COMPAÑÍA**. Las adiciones y modificaciones, así como el precio serán establecidas en un documento aceptado por ambas partes y que se anexará al presente Contrato.

1.3 LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de realizar cambios o mejoras para optimizar los servicios ofrecidos en el presente Contrato, siempre que no afecten la esencia del servicio.

2. Precio del Servicio y Forma de Pago. EL CLIENTE se compromete a pagar a LA COMPAÑÍA los montos y rentas que se describen en la cotización número **1131198** de fecha **11 de julio de 2022** la cual especifica que el valor de instalación es por la suma de **MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO CON 00/100 Pesos Dominicanos(RD$ 1,695.00)** y de la renta es por la suma de **DOCE MIL, CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO CON 00/100 Pesos Dominicanos (RD$12,495.00).**

2.1 Descuentos. Si durante la vigencia del presente Contrato LA COMPAÑÍA otorgara un descuento al CLIENTE en la renta mensual, una vez terminado el periodo mínimo de vigencia establecido, EL CLIENTE tendrá un plazo de treinta (30) días para optar por continuar el contrato de servicio sin descuento aplicado ni sujeción a ningún plazo de permanencia y en consecuencia sin penalidad por terminación. En este caso LA COMPAÑÍA dejará de aplicar el beneficio de descuento en la renta mensual indicado en el presente contrato y facturará la renta del servicio al precio regular de conformidad al precio del servicio vigente en LA COMPAÑIA. Si el cliente decide continuar el contrato de servicio recibiendo el mismo descuento, se renovará el contrato sujeto a un nuevo plazo de vigencia acordado entre las partes y a las penalidades aplicables. Transcurridos los treinta (30) días de gracia indicados anteriormente, sin que EL CLIENTE haya comunicado a LA COMPAÑÍA su decisión de no continuar sujeto a un nuevo plazo de permanencia, este contrato se prorrogará por un plazo de igual duración al indicado más abajo. LA COMPAÑÍA, mantendrá el descuento indicado anteriormente en la renta mensual.

3. LA COMPAÑÍA se compromete a instalar el servicio contratado en los plazos establecidos en nuestro Acuerdo de Nivel de Servicio para Alámbrico y de Datos.

3.1 LA COMPAÑÍA no será responsable por retrasos en la fecha de instalación acordada, cuando éstos se deban a alguna falta o negligencia de EL CLIENTE, problemas ocasionados por sus equipos, por la ocurrencia de fenómenos atmosféricos, accidentes, cualquier caso fortuito o de fuerza mayor.

3.2 LA COMPAÑÍA será responsable por la interrupción o avería del servicio y/o de los equipos, puertos y circuitos provistos a la luz del presente Contrato, cuando las mismas se deban a causas que les sean imputables. LA COMPAÑÍA no asume responsabilidad en los casos en que por factores de fuerza mayor o caso fortuito impidan la normal prestación del servicio.

3.3 EL CLIENTE reconoce que LA COMPAÑÍA no será pasible de demandas por pérdidas, daños o gastos debidos a: invasión de propiedad, violación a derechos intelectuales, acceso no autorizado a equipos, invasión o alteración de archivos privados y/o datos transmitidos a través de la red, falta de operacionabilidad, error, omisión, interrupción, retrasos en la transmisión, virus de computadoras localizados en los equipos instalados en su premisa, robos, destrucción, alteración o uso de información. LA COMPAÑÍA no será responsable por daños ni perjuicios por lucro cesante, ni ninguna otra índole, como resultado del uso o el no uso de los servicios especificados en este Contrato.

3.4 EL CLIENTE acuerda usar el servicio de Internet de acuerdo con las disposiciones de este contrato y por las normas establecidas en la Política de Uso anexa y que se encuentra en el sitio web https://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/politica-uso-de-internet/ , la cual EL CLIENTE declara conocer.

4. Disponibilidad de la Red. La disponibilidad de la Red es de un 99.5%. En caso de reparación de averías en los circuitos instalados, con excepción de aquellas producidas por fenómenos atmosféricos, accidentes, cualquier caso fortuito o de fuerza mayor, o problemas ocasionados por los equipos de EL CLIENTE, LA COMPAÑIA se compromete a su corrección bajo las siguientes condiciones:

a) Las averías podrán ser reportadas en horario 24x7, los 365 días del año.

b) Las averías serán atendidas dentro de las ocho (8) horas laborables siguientes de haber sido reportado el problema.

c) Los costos de reparación por averías internas quedarán a cargo de EL CLIENTE, cuando la misma obedezca a descuidos, negligencias y mal uso de los circuitos por su parte, sus representantes y contratistas, así como por hechos de terceros y por causas de fuerza mayor.

d) Los reportes de averías deberán ser realizados en los números de contacto y de acuerdo a la matriz de escalamiento que se Anexa. La matriz y los números podrán ser variados por **LA COMPAÑÍA**, en cuyo caso **LA COMPAÑÍA** se compromete a notificarlos a EL CLIENTE previamente.

5. Duración y Terminación. Las partes acuerdan que el presente Contrato tendrá una duración mínima de **DOCE(12)** Mes(es); y su duración se prorrogará de manera indefinida hasta que una de las partes decida darle por terminado.

5.1 Penalidad. Si EL CLIENTE decidiera dar por terminado el contrato antes del plazo establecido, LA COMPAÑIA determinará la penalidad dependiendo del Plan Contratado por EL CLIENTE, tomando en consideración los subsidios o descuentos otorgados en equipos, cargo por instalación de los servicios fijos, así como los descuentos otorgados en renta y otros renglones, prorrateados y amortizados entre los meses de vigencia del Contrato, según se detalla en el cuadro anexo al presente contrato y que forma parte integral del mismo.

5.2 Las penalidades precedentes señaladas no les serán aplicables a EL CLIENTE en el caso de que este decida migrar a un plan superior al contratado en virtud de este contrato.

6. En caso de terminación de este Contrato, LA COMPAÑÍA procederá a recuperar los equipos de su propiedad que hayan sido instalados a EL CLIENTE para la provisión del servicio. En caso de que EL CLIENTE no realice la devolución de dichos equipos en un plazo de diez (10) días laborables, deberá pagar a LA COMPAÑÍA el valor de los mismos.

7. Cuidado de los Equipos. EL CLIENTE deberá mantener los Equipos en su estado original, salvo el desgaste natural del uso en el tiempo, y no deberá hacerle modificaciones sin el consentimiento previo y por escrito de LA COMPAÑIA. EL CLIENTE deberá notificar a LA COMPAÑIA toda pérdida o daño de los equipos.

7.1 EL CLIENTE será responsable por cualquier daño causado a los Equipos y deberá pagar a LA COMPAÑIA el valor de reposición del mismo si es dañado o destruido, excepto si el daño o destrucción es causado por LA COMPAÑIA o por defectos técnicos inherentes al mismo.

7.2 EL CLIENTE declara ser el único guardián de los Equipos siendo la persona civilmente responsable en caso de accidentes o daños ocasionados por y a los Equipos.

8. Las partes acuerdan que para todo lo no previsto en el presente contrato se remiten a los Términos y Condiciones para los Servicios de Telecomunicaciones, que forman parte integral del mismo, contenidos en su factura y añadidas en el sitio web https://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/politica-uso-de-internet/ , **y que forman parte integral de la misma o del Contrato y, posteriormente, al Derecho Común.**

PODER JUDICIAL REGISTRO INMOBILIARIO ADMINISTRACIÓN GENERAL

Por LA COMPAÑIA:	Por EL CLIENTE:
Nombre: MOISES PIMENTEL	Nombre: JHONATTAN TORIBIO
Posición: Gerente de Ventas	Posición: Administrador General
Cédula: 003-0014577-8	Cédula: 02301052250
Firma:	Firma:
Fecha: 11/07/2022	Fecha: 28/07/2022
	Correo electrónico para remisión de factura:

COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A. #24 Santo Domingo, R.D.

PODER JUDICIAL REGISTRO INMOBILIARIO ADMINISTRACION GENERAL

A FI-Repo-BS-2022-004.

ANEXO I

Matriz de Escalamiento Externa Servicios de Datos

El oficial asignado a su cuenta, es el responsable de dar seguimiento al proceso de instalación y de avería, hasta lograr la completación del proceso.

Nivel	OP	Contacto Telefónico /Mail	Persona de contacto	Posicion y Area de Responsabilidad	Horas de Trabajo
1er Nivel Vencido su SLA, 2 horas después	Mail	Despacho_y_Seguimiento_Averias_Negocios@claro.com.do	Despacho & Seguimiento	CNOC	Lunes a Sabádos 8:00 am a10:00 pm, Domingo & Días feriado 8:00am a 4:00pm
	Número Tel:	Off: 809-220-7722 Opción 5 Cell: 809-796-9177	Equipo de Despacho Negocio & Diagnostico Negocio	Equipo de Despacho Negocio y Diagnostico Negocio	24-Horas
2do Nivel Vencido su SLA, 4 horas después	Mail	Supervisores_CNOC@claro.com.do	Supervisor de turno		Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm
	Numero Tel:	Cel.: 809-796-8244	Supervisor de turno		24-Hours
3er Nivel Vencido su SLA, 8 horas después	Mail	jose_duran@claro.com.do	Jose Miguel Duran	Gerente CNOC	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm
	Numero Tel:	Off: 809 220-5394 Cel: 809-756-5240	Jose Miguel Duran	Gerente CNOC	24-Hours
4to Nivel Vencido su SLA, 10 horas después	Mail	jose_moya@claro.com.do	José Moya	Vice-Presidente Mantenimiento Servicios Fijos	Lunes a viernes 8:00 am to 5:00 pm
	Numero Tel:	Cell: 809-543-5830 Off: 809-220-3276/3278	Jose Moya	Vice-Presidente Mantenimiento Servicios Fijos	24-Hours

APENDICE I:

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, las políticas y condiciones de uso aceptable para cada servicio añadidas en el sitio web 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 las políticas y condiciones de uso aceptable para cada servicio que se encuentran en el sitio web de La Compañía www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/. 1.5**. Las políticas de uso aceptable describen las condiciones, reglas de uso y requisitos aplicables a los servicios de internet provistos en la red fija y móvil, así como algunos de los servicios de voz de la red móvil.

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 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 las políticas y condiciones de uso aceptable 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 y Condiciones de Uso Aceptable, 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/, 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. 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 o realizar un acuerdo de pago, para evitar la suspensión o cancelación 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 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. Si Usted opta por pagar sólo los bienes o servicios distintos al servicio de telecomunicaciones o realiza el pago parcial, o posterior a la fecha requerida, o en horas o días no laborables, de acuerdo a nuestros horarios, puede conllevar la suspensión o cancelación de los servicios, 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 Equipos, Bienes y Servicios Distintos a Telecomunicaciones. Sujeto a lo establecido en los acuerdos suscritos por el Cliente, el incumplimiento a la obligación de pago otorga a Claro el derecho de: (i) iniciar cualquier acción legal, judicial o extrajudicial, que considere oportuno para recuperar los valores adeudados; y (ii) si el incumplimiento de pago está vinculado a la adquisición de equipos, bloquear las funcionalidades de los mismos hasta tanto se salden las cuotas pendientes. 8.6. 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. 8.7. 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. 8.8. 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. 8.9. 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. 8.10.** 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 período, 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 inmoral, 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. Para el caso de Servicios que contemplen la asignación de un número telefónico, 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 adquiera (cuando aplique), estos descuentos serán indicados en el Contrato de Servicio o en la Solicitud de Servicio, en la Planilla para Mantenimiento de Equipos, en la Sumaria de Equipos o en el Contrato de Venta de Equipos con Descuento/Subsidio (cuando aplique) 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: 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 Politica y Condiciones de Uso Aceptable del Servicio Móvil. **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: 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, indicados en las políticas de uso y condiciones aceptables del servicio.**

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 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 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/ 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 Roaming. 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 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/ **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. Planes de Voz y Planes Smart Postpago & Control: 33.1. 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. **33.2.** 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.

34. Planes Internet Móvil Sólo Datos 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 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. **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 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.

35. Gestión de Aviso de Consumo de Planes con Límite de Crédito: 35.1. 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. **35.2.** 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). **35.3.** 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. **35.4.** 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

36. Le proveeremos Los Servicios Alámbricos y de Datos que haya solicitado en la dirección indicada por Usted, de conformidad con la regulación vigente ,nuestras posibilidades técnicas y las condiciones establecidas en la política **36.1** 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.**36.2** 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.**36.3** 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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, Usted debe contar con una fuente alterna de energía eléctrica para evitar que el equipo deje de funcionar en caso de fallar el suministro de su empresa distribuidora de energía. 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.

41. 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

42. 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. **42.1** Usted deberá tener contratado, cuando menos, el plan básico, para que La Compañía esté en posibilidades de prestarle cualquier servicio adicional que ofrezca.

43. 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. **43.1** 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. **43.2** 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..

44. 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. **44.1** 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. **44.2** 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.

45. 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.

46. 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

APENDICE II:

CLAUSULAS RELEVANTES CONTRATO DE SERVICIOS TELECOMUNICACIONES COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.

Este documento forma parte esencial de su contrato de servicios convenidos entre usted y la Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A., por el cual pagará la renta mensual del plan contratado cuyo precio, descripción, características y beneficios incluidos en su renta se indican en la sección de precios de su solicitud de servicio.

CAMBIO DE TITULAR: Realizaremos los cambios de nombre que sean solicitados por usted mediante cualquier acto jurídico al efecto, o por la cesión de derechos que tácitamente usted haya hecho del servicio, siempre y cuando el nuevo titular cumpla con las condiciones y requisitos exigidos al efecto.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO:

1. Suministrar información veraz y completa y hacer uso adecuado de los servicios y de los equipos, según lo establecido en el contracto, así como en las leyes y reglamentos, y de conformidad con el orden público y buenas costumbres.

2. Pagar oportunamente los servicios, incluyendo cualquier cargo adicional cuando haya incumplimiento y no revenderlo sin la autorización expresa de la prestadora.

3. No remover, obstruir, cambiar o alterar la instalación externa, los equipos fijos o móviles, configuraciones, interfaces y redes de la prestadora sin el consentimiento previo y expreso de ésta.

4. Consentir las inspecciones y actuaciones de la prestadora y de su personal, por razones del servicio, previo acuerdo, y no efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.

5. No revender los Servicios de Telecomunicaciones provistos por Claro, sin contar con la debida autorización para ello.

CALIDAD Y CREDITO: Nos comprometemos a brindarle el servicio contratado en forma continua, sin interrupciones injustificadas, y en condiciones de calidad conforme a lo acordado y a lo establecido en la reglamentación vigente. En caso de avería en nuestras redes externas o suspensión injustificada, nos comprometemos a reparar y reconectar sin costo el servicio y a otorgar los créditos correspondientes, de acuerdo con la reglamentación al efecto, en proporción al tiempo de la interrupción y la renta pagada del servicio.

CAMBIOS DE TARIFA: Le informaremos los cambios de tarifa, mediante publicación y comunicación, con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia. En caso de no aceptar la nueva tarifa, podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia de su contrato, y en caso de que no nos sea posible mantenerle la tarifa, usted podrá rescindir el contrato sin penalidad.

CAMBIOS DE DOMICILIO: Usted puede solicitarnos trasladar su servicio por cambio de domicilio y continuar con el mismo, siempre que el traslado sea técnicamente posible. De no ser posible, ofrecemos servicios semejantes a los que recibía, sin penalidad por cambio de plan. En caso de que usted no acepte lo ofertado deberá pagar la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.

FACTURACION, PAGO DEL SERVICIO, SUPENSION, COBRO POR RECONEXION Y CANCELACION DEL SERVICIO: Le enviaremos en tiempo oportuno, previo a la fecha límite de pago y mediante los medios acordados, una factura con información sobre su renta y consumos adicionales. La no recepción de la misma no le libera de la obligación de pago de su servicio; en caso de no recibirla le invitamos a solicitarla a través de nuestros medios

de contacto. Usted tiene la obligación de pagar su factura a más tardar en la fecha de pago indicada en la misma. El pago parcial, o posterior a la fecha requerida, generará la suspensión del servicio, cargos por mora, por reconexión y, transcurridos treinta (30) días, cancelación del servicio. El no pago puntual también generará reportes a los burós de información crediticia sobre su comportamiento de pagos.

Además, se generarán cargos administrativos por pagos con cheques o tarjetas de crédito cuyos montos no nos hayan sido finalmente acreditados. En caso de que los servicios sean quitados por falta de pago, realizaremos un cargo de un 30% sobre el monto total adeudado, por concepto de gastos legales y el monto de la penalidad restante para cumplir el período mínimo de vigencia del contrato.

SUPENSION TEMPORAL Y CANCELACION: Usted puede, en caso de servicios con renta, suspender el servicio contratado por un máximo total de tres (3) periodos de facturación dentro de un (1) año, en periodos de suspensiones que no podrán ser menores a un (1) periodo de facturación. Durante la suspensión del servicio, aplicaremos un cargo por mes correspondiente a una proporción del 50% de la renta básica del servicio contratado.

De igual modo, el servicio puede ser cancelado, por solicitud directa de usted, o por su representante autorizado, así como por nosotros ante incumplimiento de las obligaciones por parte suya, o por la imposibilidad técnica de nosotros seguir prestando el servicio, o por cualquier causa establecida en los términos del contrato y en la normativa aplicable. Luego de cancelado el servicio, si tuviese usted algún sobrante por concepto de depósitos, se lo devolveremos en un plazo de quince (15) días.

MEDIOS DE CONTACTO Y ATENCION AL CLIENTE: Nuestros medios de atención son, presencial, telefónico al 809-220-1111 y 809-220-1212, portal web www.claro.com.do, redes sociales. Responderemos su queja o reclamo, máximo en 15 días calendario, en los casos de facturación, y 7 días calendario para todos los demás casos. Si no recibe respuesta en dicho plazo puede interponer su reclamo ante el INDOTEL 809-200-9707.

APENDICE III: DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

El usuario tendrá los siguientes derechos, sin que la siguiente enumeración tenga un carácter limitativo:

1. A tener acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo los principios de continuidad, igualdad, generalidad, neutralidad y transparencia, establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98

2. A recibir el servicio pagado o contratado.

3. A ser informado sobre el procedimiento y tiempo estimado, requeridos para atender solicitudes relacionadas con el servicio.

4. A que la facturación del servicio se ajuste a las tarifas vigentes y a lo consumido en el período facturado.

5. A no pagar facturas por servicios no solicitados, que no cuenten con la voluntad expresa por parte del usuario titular de su intención de recibirlos, lo cual incluye, pero no se limita el consentimiento a través de medios electrónicos.

6. A ser informado sobre todas las consecuencias que se deriven de no pagar el servicio en el tiempo establecido.

7. Recibir de forma gratuita información sobre sus derechos, tanto los de aspectos sustantivos, como los procedimientos para la realización de reclamos, así como la recepción del contrato de servicios y las informaciones correspondientes a las tarifas y precios de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones, a los que puede acceder un usuario y sobre los consumos incurridos y sujetos a la próxima facturación del servicio.

8. A recibir la facturación por cualquier medio seleccionado por el usuario, con el tiempo apropiado para analizar la misma, previo a la fecha límite de pago.

9. A solicitar y recibir explicaciones por parte de la prestadora, cuando ocurran interrupciones o alteraciones en la provisión del servicio.

10. A la confidencialidad de la información individual que surja en su relación con su prestador, salvo orden escrita de autoridad competente.

11. A que la prestadora lo proteja de intentos de fraudes de identidad, pudiendo reclamar ante la prestadora en caso de que le sea activado un servicio de telecomunicación a su nombre, sin contar previamente dicha activación con su debido consentimiento, quedando a cargo de la prestadora los cargos incurridos por la referida activación.

12. A no pagar la porción de la factura sujeta a reclamo, hasta la solución definitiva por ante cualquier instancia del proceso de solución de la controversia.

13. A la reparación de averías en la red de la prestadora que afecten la provisión del servicio, libre de cargos, dentro de los plazos establecidos contractualmente. Para las averías internas que se produzcan en la premisa del usuario, este tendrá la opción de convenir con la prestadora la reparación de la avería o de utilizar un servicio calificado independiente.

14. A la no suspensión del servicio por parte de la prestadora, mientras dure el proceso de reclamación, salvo que dicha suspensión se fundamente en causas ajenas y distintas a las situaciones, deudas o inconformidades sujetas al reclamo del usuario.

15. A elegir la prestadora y el producto que a juicio del usuario le resulte más conveniente.

16. A cambiar en cualquier momento de prestadora o producto, según las condiciones y obligaciones a las que el usuario se ha comprometido contractualmente.

17. A contratar servicios con distintas prestadoras de manera simultánea.

18. A recurrir por ante el INDOTEL cuando luego de reclamar ante la prestadora, la solución dada por la misma a su reclamación no le resulte satisfactoria o por la no recepción de respuesta, luego de vencido el plazo provisto para ello en el presente reglamento.

19. A ser tratado por la prestadora de forma no discriminatoria.

20. A ser tratado con cortesía y respeto por el representante de la prestadora.

21. A acceder al servicio deseado sin tener la obligación de adquirir otro atado al servicio elegido, siempre que sea técnicamente factible. De igual manera, tendrá derecho a acceder en forma desagregada a aquellos servicios que se empaquetan de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones.

22. A recibir los créditos correspondientes por la interrupción del servicio, particularmente aquellos casos de suspensión injustificada o avería.

23. A conocer los cambios de tarifas, los cuales deberán ser publicados y comunicados al usuario con no menos de treinta (30) días calendario antes de su entrada en vigencia.

24. Adicionalmente, la prestadora deberá colocar en sus oficinas y en las de sus distribuidores autorizados, carteles, folletos o afiches con relación a las tarifas vigentes. Dicha información deberá ser incluida, mantenida y actualizada en su página web y comunicada, por lo menos, cada seis (6) meses al INDOTEL. En caso de no aceptar la nueva tarifa, el cliente podrá rescindir el contrato sin penalidad. Adicionalmente la Prestadora deberá comunicar la información del cambio de tarifa en la factura del servicio.

25. A un contrato de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en la Ley, en el presente Reglamento, así como con las demás leyes y normas regulatorias relacionadas con la materia.

PARRAFO I: La prestadora deberá guardar y mantener a disposición del usuario, una copia íntegra y fiel del contrato suscrito, incluyendo las posteriores modificaciones, independiente del mecanismo de contratación.

PARRAFO II: El contrato debe contener como mínimo la voluntad expresa del usuario de contratar o modificar las disposiciones contenidas en el mismo. Especificar las condiciones de prestación del servicio contratado e indicar el tiempo de duración, así como deberán especificar el mecanismo utilizado para determinar el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo mínimo de vigencia del contrato, si lo hubiese. El cargo de penalidad deberá ser prorrateado y amortizado mes tras mes y en ningún caso podrá ser mayor al saldo de descuento en los equipos.

26. A contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia, de modo que éste pueda decidir libremente, previa comparación de las distintas condiciones y tarifas.

27. Derecho a la no extensión del tiempo de vigencia del contrato, por atraso en los pagos de las facturas, ni por obtención de artículos promocionales o beneficios no relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones.

28. A cancelar su contrato de servicio sin que esto conlleve cargos por penalidades, en caso de que el usuario solicite el traslado de servicio por cambio de domicilio en la misma área de concesión y la prestadora no esté en capacidad de ofrecer el servicio con las mismas características contratadas.

29. A que la prestadora le otorgue un período de prueba de siete (7) días hábiles, en los casos de planes empaquetados o de cualquier otro servicio contratado de manera individual. En los casos en que se trate de planes empaquetados, el usuario tendrá la opción de mantener los demás servicios de forma separada si éste así lo desea.

30. Derecho a Establecer límites de Crédito.- Tienes derecho a preestablecer tope o límite para bloqueo automático del servicio de roaming de datos, teniendo la opción de reactivar dicho servicio mediante las vías habilitadas por las prestadoras para estos fines.

31. Derecho a transferencia de Saldo no consumido.- Tienes derecho a que el saldo no consumido sea transferido al período siguiente por hasta 90 días.

32. Portabilidad Numérica.- Tienes derecho a cambiar de prestadora manteniendo el mismo número telefónico, siempre que estés cumpliendo con tus compromisos contractuales, la línea esté activa y a tu nombre. La portabilidad sólo es posible entre servicios móviles o entre servicios fijos. Si el servicio es fijo, toma en cuenta que la portabilidad sólo opera dentro de una misma provincia y no aplica para los servicios de televisión por suscripción ni internet.

33. Derecho de Uso del Servicio de Emergencia.- Tienes derecho al uso del servicio de emergencia 9-1-1 de manera gratuita, dónde esté disponible. Este servicio, es estrictamente para emergencias y su uso debe ser de manera responsable.

34. Derecho a que se respeten límites en horario y número de llamadas con fines de cobro de deudas.- Están prohibidas las telecomunicaciones para cobro de deudas en horario de 8:00 de la noche a 7:00 de la mañana del día siguiente, las que excedan de 5 por día y las realizadas o programadas con intervalos menores de 30 minutos.

APENDICE IV: POLITICA DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET

Esta política de uso, publicada en el vínculo Legal y Regulatorio de la página web https://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/politica-uso-de-internet/ **de COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELEFONOS, S. A. (en lo adelante "CLARO"),** establece las normas y lineamientos que Usted debe cumplir al utilizar los servicios de acceso a Internet en la red fija de CLARO, previstos en su contrato de servicios y en los Términos y Condiciones para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en lo adelante "El Contrato"). La misma aplicará a todos aquellos usuarios que accedan al servicio directamente o través de los Proveedores del Servicio Internet (por sus siglas en inglés "ISP's") o *resellers* o *downstream*. De manera enunciativa pero no limitativa, abarca los servicios: SIF, Internet Fijo, Internet Corporativo, Internet Banda Ancha e Internet Asimétrico con IP Fija.

CLARO se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, para cumplir con las mejores prácticas internacionalmente aceptadas o por cambios en los atributos y condiciones de la red.

Usted es responsable de reportar inmediatamente (vía electrónica, telefónica o por escrito) cualquier situación en la red que pueda comprometer la estabilidad o seguridad del servicio de cualquier forma, así como cualquier violación a esta política.

En casos donde la comunicación de datos sea realizada a través de las redes de otros ISP's, los usuarios del servicio deberán también observar las

políticas de uso aceptable que los mismos establezcan.

De las informaciones contenidas en la red de internet, CLARO no controla, ni es responsable del contenido y veracidad de las informaciones obtenidas o recibidas ni por la exactitud o calidad de las mismas.

1. Descripción del Servicio de Internet en la red fija

Este servicio se compone por el acceso a la red de Internet a través de planes comerciales con velocidades de bajada y subida, expresada en megabits, dentro del territorio nacional. A través de este servicio Usted tiene la capacidad de adquirir o recuperar información de; generar, guardar, transformar, procesar o utilizar información en; o poner información disponible para otros puntos finales de Internet conectados, de forma directa o indirecta, a la red de CLARO, así como, hacer uso de aplicaciones y servicios provistos por terceros o CLARO, como son los servicios superpuestos o OTT.

2. Uso del Servicio de Internet

Usted conviene realizar un uso razonable del servicio de internet. Para poder asegurarnos de que todos los clientes dispongan de un servicio confiable con una calidad razonable, no se pueden utilizar los servicios en una manera que interfiera con el uso de otro cliente o de una manera desproporcionada que impacte los recursos de la red. Los servicios se proporcionan únicamente para el uso personal o comercial, o para el uso a través de servicios de OTT, los cuales dispondrán de sus propias reglas y precios. En caso de determinar un uso desproporcionado de los servicios, CLARO se reserva el derecho de investigar y verificar las razones del mismo y tomar las acciones descritas más adelante.

Usted reconoce es el único responsable por los daños y perjuicios que puedan causar a terceras personas las informaciones, actividades o trabajos contenidos o transmitidos a través de la red, liberando a CLARO de toda reclamación judicial o extrajudicial que pudiere serle formulada. CLARO no tiene ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda causarle el cambio de las direcciones, códigos de acceso y password al Internet, realizado como consecuencia de disposiciones de los organismos internacionales o nacionales regulatorios y de registro de nombres y dominios en el Internet.

2.1 Uso Excesivo del Servicio de Internet

A los fines de que CLARO pueda mantener un servicio de calidad, Usted reconoce que el servicio de internet fijo contratado, con planes correspondientes al segmento masivo (Residencias y Negocios Pymes), no podrá exceder los 2000 gigabytes por mes. En caso de que el servicio exceda ese volumen, CLARO podrá en cualquier momento y sin previo aviso, tomar las siguientes medidas correctivas: 1) suspenderle la capacidad de ancho de banda excesivo, 2) suspenderle el acceso al servicio, 3) requerirle pagar cargos adicionales, de acuerdo a los precios vigentes de CLARO por uso excesivo, 4) suspender o cancelar su cuenta.

2.2 Prohibiciones:

Uso Ilegal. La red de internet de CLARO debe ser usada sólo con propósitos legítimos. La transmisión, distribución, reproducción o almacenamiento de cualquier tipo de información, data o material en violación de cualquier ley aplicable o regulación al respecto, está estrictamente prohibido.

Las acciones descritas en lo adelante están estrictamente prohibidas:

a) Dar al servicio, puertos y circuitos instalados un uso diferente al indicado en " El Contrato" ; b) Usar los puertos y circuitos para ofrecer servicios públicos de telecomunicaciones o servicios de valor agregado a usuarios finales, concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones o cualquier otro tercero sin tener la autorización expresa requerida por las autoridades competentes ni disponer de un contrato de reventa con CLARO; c) Crear y/o transportar productos y servicios sin disponer de la autorización expresa requerida por las autoridades competentes ni disponer de un contrato de reventa con CLARO ; d) Conectarse a la red pública conmutada de CLARO o de cualquier otra entidad de telecomunicaciones en el territorio de la República Dominicana; e) Uso del servicio de manera tal que constituya una molestia, abuso, amenaza o que de cualquier forma atente contra la integridad de los usuarios del servicio de Internet; f) Creación, reenvío, colocación o distribución de mensajes en cadena (Chain Messages) de cualquier tipo; g) Proveer información falsa o incorrecta al momento de la contratación del servicio con CLARO y en solicitudes escritas y transacciones que se cursen a través de la red de Internet; h) Tratar de evitar o alterar los procesos o procedimientos de medida del tiempo, utilización del ancho de banda o cualquier otro método utilizado para documentar el uso de los productos y servicios de CLARO; i) Dar una identidad o información de contacto falsa (ya sea a CLARO, al InterNIC o puesta en el encabezado de un mensaje). Esta prohibición no restringe el uso legítimo de los aliases; j) Transgredir la seguridad de los sistemas, sites o host a los que no le está permitido accesar; k) Interferir o tratar de interferir con los servicios o procesos del servicio, así como de cualquier site, host o red dentro del Internet (Denial of Service Attacks); l)Participar en el uso impropio o distribución de correo electrónico ("email") a través de Internet; m) Enviar correo electrónico no solicitado (unsolicited bulk e-mail, UBE) o "Spamming". Esto incluye, pero no se limita a la distribución de correo electrónico no solicitado para propósitos comerciales, informativos, publicidad, políticos o religiosos. El correo electrónico con estos fines debe ser enviado sólo a aquellos usuarios que expresamente lo hayan solicitado y el originador de dicho e-mail, inmediatamente debe eliminar los nombres de personas que no hayan solicitado expresamente su inclusión; n) Establecer direcciones de "Mailback" para así recibir respuesta de UBE enviado a terceras personas. Contratar o utilizar un servicio que en masa o excesivamente "Multi-postee" cualquier Usenet, utilizando el nombre de un usuario, está actuando como agente de ese cliente y por lo tanto, el usuario es responsable del comportamiento y las actuaciones de la tercera persona, de acuerdo con las consideraciones de cortesía del Internet, la ley, cualquier tratado internacional y ésta Política; o) Utilización de un Mail Transport Agent (MTA) fuera del propio site del usuario para retransmitir correo electrónico (a menos que el usuario haya recibido permiso expreso para realizar esta acción). Aun cuando haya recibido permiso expreso para esto, le queda prohibido a los usuarios hacer parecer que su identidad es la de la fuente de reenvío; p) El uso de cualquier contestador automático de mensajes, lista de correos o cualquier otro programa o script ejecutado por un site, para manejar o redistribuir e-mail, es de la única responsabilidad del usuario y debe ser operado en una forma razonable. Esto incluye, pero no se limita a, el mantenimiento al día las listas de correo para minimizar el rebote de correo y para facilitar el proceso de solicitudes de eliminación de usuarios de las mismas, la configuración de los auto-contestadores de manera que no creen mail loops y el pronto manejo de cualquier queja en relación a correo electrónico no solicitado redistribuído a través de una lista de correos del site; q) "Caminar" una base de datos con el propósito de colectar data contenida en ella (aun cuando este comportamiento requiera o no que el lector de la página ignore concienzudamente archivos como "robot.txt" el cual está diseñado como guía de programas catalogadores); r) Operar un robot en una página de Web después que el site ha solicitado el cese de este tipo de comportamiento y lo ha prohibido; s) Configurar una página del

Web para actuar de manera maliciosa contra los usuarios que la visiten; t) Uso excesivo de ancho de banda para utilizar programas, scripts o comandos que de alguna manera abusen un Web Site (como conectarse por una cantidad excesiva de tiempo, utilizar repetidamente scripts del site o cualquier otro comportamiento similar).

3. Velocidades y Proceso de Medición

CLARO prestará el servicio de internet con la mejor calidad posible de acuerdo a los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones.

Usted reconoce que la velocidad puede ser afectada dependiendo de las condiciones y configuración de los dispositivos que se utiliza para navegar en Internet, la ubicación de los equipos, estructura física del hogar, negocio o localidad, la ubicación geográfica del domicilio; el horario de consulta de información de la red; los servidores, aplicaciones y programas que utilizan y la capacidad de transmisión de los mismos, así como las condiciones técnicas de equipamiento y distancia de su domicilio de la central, la calidad de la línea de conexión, condiciones del cableado interno, alto tráfico de Internet, cantidad de usuarios conectados de manera simultánea, mantenimientos de la red programados, nivel de saturación en los enlaces, eventualidades que se puedan presentar dentro de la estructura de la red y otros factores fuera del control de CLARO; factores climáticos, humedad, temperatura, así como accidentes ocurridos en nuestras estructuras.

CLARO no garantiza las velocidades de bajada o subida (download/upload) de información o contenidos en lo servidores que no son de su propiedad.

La unidad Mbps (megabits por segundo) se utiliza para medir la velocidad de una conexión. La velocidad contratada estará comprendida de manera exclusiva entre el EQUIPO TERMINAL entregado a Usted por CLARO y hasta el primer punto de acceso a la red de CLARO. Los Megabits por segundo (Mbps) corresponden a la velocidad de transferencia de datos de bajada y subida, en el equipo terminal entregado por CLARO.

CLARO dispone en su página web https://www.claro.com.do/personas/servicios/promociones/mide-tu-velocidad/ de una herramienta para medir la velocidad ofrecida en su plan de internet fijo. La forma correcta y establecida por las disposiciones legales vigentes en la Republica Dominicana, para medir la velocidad es conectando de manera directa un solo equipo a través de un cable de red "ethernet" al módem o ONT. Si el equipo no tiene puerto para conexión ethernet, establezca la conexión WIFI con un equipo móvil y entre al link indicado. La expansión de la señal Wi-Fi dependerá de factores ajenos a CLARO, tales como: condiciones y configuración de los dispositivos que Usted utiliza para navegar en internet, posición adecuada de los equipos Wi-Fi o distancia de los dispositivos conectados a los mismos, tamaño de su domicilio, obstáculos físicos (objetos o paredes) que puedan interferir con la señal, cantidad de usuarios conectados simultáneamente a la red Wi-Fi, saturación de los canales, ruido por señales aledañas, entre otros.

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de internet requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, a tales fines favor revisar el video publicado en el siguiente link: https://www.claro.com.do/personas/servicios/servicios-hogar/internet/internet-fijo/

3.1 Planes de Internet Fijo Inalámbrico (SIF)

El usuario navegará de conformidad a las condiciones contratadas hasta llegar a la cuota de Gigabytes (GB) establecida para el plan contratado, conforme se describe en el cuadro debajo. Si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, el usuario podrá continuar navegando, con degradación según plan contratado. Esta graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web que el usuario desee utilizar.

Velocidad Navegación - PUJ	Velocidad degradación
SERVICIO INTERNET INAL. FIJO INDIVIDUAL	
3 Mbps /1 Mbps (50GB)	**1 Mbps / 256 Kbps**
5 Mbps / 1 Mbps (70GB)	
10 MBPS / 2 Mbps (100GB)	
20 Mbps / 5 Mbps (150GB)	**2 Mbps / 768 Kbps**
SERVICIO INTERNET INAL. FIJO CORPORATIVO	
10 Mbps / 2 Mbps (60GB)	**1 Mbps/256kbps**

Condiciones que inciden en el disfrute de la velocidad y/o servicio.

El Servicio de Internet Inalámbrico Fijo (SIF) ofrecido por CLARO estará 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 a futuro, entendiéndose que la cobertura y la velocidad del servicio de internet fijo inalámbrico dependerá de factores externos que inciden en la señal:

- **Nivel de señal (Distancia cliente-radiobase).**
- **Factores de la infraestructura**
- **Congestión por alta utilización del entorno (congestión que puede provocar una gran cantidad de clientes que de manera simultánea accedan a nuestra red inalámbrica en una zona específica).**
- **Condiciones meteorológicas.**
- **Interferencias externas.**
- **Tecnología disponible en la zona geográfica de domicilio.**
- **Degradación de la velocidad por consumo total de la cuota facturada.**

4. Equipos Terminales: Configuración, Compatibilidad y Responsabilidades

Cuando hacemos referencia al término "Equipos Terminales" nos referimos de manera indistinta y conforme el plan o planes contratado por Usted a: Módem ADSL, Módem VDSL, ONT GPON, Puertos, Router.

CLARO le indicará en el Contrato la condición bajo la cual le otorga el equipo, dependiendo el plan que usted haya contratado.

Todos los usuarios del servicio de Internet de CLARO son responsables de la configuración de sus propios sistemas para permitir el máximo posible de rastreo de las informaciones que reciban, de manera que autentifique, ya sea verificando por nombre o por procedimientos similares, cualquier sistema al que se conecte para realizar un intercambio de correo y pueda presentar la data del encabezado, lo más comprensible posible.

El Equipo Terminal, dependiendo del plan elegido por Usted será propiedad de CLARO. Usted no está facultado para realizar modificaciones en el equipo terminal, y si las hiciera, se hará responsable de cualquier daño provocado al equipo por dichas modificaciones.

Usted es responsable de devolver el equipo terminal al término del Contrato, en caso de que el mismo haya sido otorgado en calidad de préstamo o alquiler, o pagar el precio del mismo en caso de no devolverlo.

CLARO no se hace responsable a daños por fenómenos externos (subida de voltajes, descargas eléctricas, etc). En estos casos Usted tiene la responsabilidad de asumir los costos asociados a la reparación y/o a la compra de un nuevo equipo, si el caso lo amerita, así como cualquier otro daño ocasionado por negligencia mal uso de los equipos.

Para los planes dirigidos a personas jurídicas, Usted conviene asumir las siguientes responsabilidades: a). Disponer de los equipos de computador, módem, así como de cualesquiera otros, requeridos por CLARO para el acceso al servicio en su localidad; estos equipos, en adición, deberán responder a las especificaciones mínimas requeridas por CLARO para la provisión del servicio; b) Preparar a su costo, las áreas necesarias para establecer el servicio.

4.1 Condiciones que deben de cumplir los equipos para que sean compatibles con la red de Claro

Los equipos a ser conectados a la red pública de telecomunicaciones deben cumplir con las disposiciones y exigencias de homologación indicadas en la Ley General de Telecomunicaciones y el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones. Para poder conectar un equipo propiedad de Usted a la red de CLARO, se deben cumplir con las condiciones de compatibilidad indicadas en https://soporte.claro.com.do/category/servicios-hogar/internet/requisitos-para-equipos-fijos-propiedad-del-cliente para clientes consumidor y en https://soportenegocios.claro.com.do/soporte/category/internet/requisitos-para-equipos-fijos-propiedad-del-cliente para clientes negocio.

CLARO ofrece en sus planes de internet, los equipos e interfaces necesarios para la provisión del servicio en condición de préstamo, a los fines de que el Cliente pueda disfrutar del servicio de internet, en las condiciones y de conformidad con los desarrollos realizados por los fabricantes de la red de CLARO, garantizando así el disfrute de un servicio de internet de calidad, bajo las condiciones y parámetros descritos en la regulación y los indicados por CLARO en sus documentos, contratos y publicidad. Para el caso de la red GPON, los fabricantes de los elementos y equipos de la red, a la fecha no han desarrollado una solución que permita la interoperabilidad de equipos de diferentes marcas, por lo que para poder conectar con nuestra OLT una ONT distinta a la provista por CLARO al momento de la contratación del servicio, el usuario y/o cliente deberá contar con un certificado del fabricante de los equipos de CLARO que le permita y/o le garantice que el servicio de internet a ser previsto por CLARO puede hacerse con dicho equipo. Así también, para el servicio SIF Inalámbrico se requiere condiciones particulares de interoperabilidad exigidas por los fabricantes de los equipos y redes de nuestros servicios.

5. Seguridad

Los usuarios de la red Internet de Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. son responsables de instruirse y configurar sus sistemas con los procedimientos básicos de seguridad. Si un sistema de un site es violado, el site es responsable de reportar la violación. Por ejemplo, un site puede ser infringido con fines de distribuir a través de él, softwares sin licencias autorizadas, debido a la débil configuración del servidor para FTP (File Transfer Protocol), por lo que el site deberá hacerse responsable de la re-configuración del sistema y detener el uso ilegal. Está prohibido a los usuarios interferir o tratar de interferir con los servicios de cualquier otro usuario, host o red dentro de Internet ("Denial of Service Attacks"). Ejemplos de estas actividades prohibidas incluyen sin limitaciones : (a) envío de cantidades excesivas de data (como el rebozar con cualquier tipo de tráfico que exceda las normas

aceptables en cuanto a tamaño y/o frecuencia) con la intención de sobrecargar los sistemas, llenar los circuitos y/o hacer fallar a los hosts; (b) tratar de atacar o deshabilitar a un usuario, host o site; (c) uso, distribución o propagación de cualquier programa, script o comando diseñado para interferir con el uso , funcionalidad o conectividad de cualquier usuario, host, sistema o site dentro de Internet (como el propagar, vía email o Usenet, mensajes conteniendo virus, caracteres de control, etc.).

6. **Violación de esta Política.** En el caso de cualquier violación de esta política, CLARO se reserva el derecho de suspender y/o terminar el servicio de Internet ya sea temporal o permanentemente, bloquear cualquier actividad prohibida o ejecutar cualquier otra acción que corresponda, a su discreción.

CLARO no se hace responsable frente a los usuarios del servicio, ni frente a terceros, por cualquier daño directo o indirecto, incidental, especial o consecuencial, que pueda derivarse del uso del servicio de Internet para actos prohibidos por las leyes nacionales e internacionales, por esta Política así como por las informaciones obtenidas o recibidas en la red, la violación del derecho de propiedad intelectual, industrial o de autor, ni por cualquier acción que tenga la intención de molestar o importunar, abusar o amenazar o de cualquier forma atentar contra la integridad de las personas, u ocasionar interferencias en el funcionamiento de la red.

Contratación de la instalación, renta mensual y puesta en marcha de los equipos, garantías y servicios de conectividad de internet fijo corporativo

Proceso proveedor único
RI-PEPU-BS-2022-004

Preparado para:
Registro Inmobiliario

Presentado por:
Wilson Ventura
Consultor de Ventas
SOLUCIONES FIJOS, DATOS Y CLOUD

Alfredo Chiang
Ingeniero de Diseño
Soluciones Corporativas

Febrero, 2022
Versión 1.0

Claro

Estamos para ti

INDICE

1 OBJETIVO DEL DOCUMENTO 2
2 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA SOLUCIÓN 2
3 ALCANCE 3
3.1 Descripción de los Servicios a Implementar 3
3.2 Distribución de servicios 3
3.3 Actividades a realizar durante la implementación del proyecto 3
3.4 Listado de Servicios y Equipos 4
3.5 Diagrama físico y lógico de la solución 4
3.6 Detalle de los entregables por servicios, equipos y configuraciones especiales 4
4 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES 5
5 MANEJO DE CAMBIOS 5
6 ACTIVIDADES POST IMPLEMENTACIÓN 5
7 MATRIZ DE ESCALAMIENTO 6
8 RESPONSABLES DEL PROYECTO 6

COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A. #24 Santo Domingo, R.D.

PODER JUDICIAL REGISTRO INMOBILIARIO RNC 4-24000093-1 ADMINISTRACION GENERAL

1 OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Agradecemos la oportunidad de permitirnos presentar una propuesta de nuestro portafolio de servicios de telecomunicaciones. Respaldado por todo un equipo de ingenieros y técnicos certificados, así como nuestra infraestructura de servicio al cliente para garantizar el éxito de sus operaciones.

Este documento tiene el propósito de presentar a **REGISTRO INMOBILIARIO** el conjunto de cláusulas técnicas, para el proceso de referencia no. **RI-PEPU-BS-2022-004**, que consiste en la Contratación de la instalación, renta mensual y puesta en marcha de los equipos, garantías y servicios de conectividad de internet fijo corporativo para la nave provisional del plan nacional de titulación del Registro Inmobiliario.

La solución indicada, cumplirá los requerimientos técnicos, de ancho de banda, escalabilidad, invariable ante los factores atmosféricos y una respuesta oportuna ante la creciente demanda del servicio.

El servicio será provisto sobre un enlace de fibra óptica, utilizando la tecnología GPON. El servicio ofrece niveles de calidad que permiten transmitir voz, datos y video.

Otras características del servicio son:

- Conexión permanente.
- Alta calidad y confiabilidad.
- Transmisión de altos volúmenes de información.
- Acceso por un hilo de fibra óptica
- Tecnología que ofrece anchos de bandas de alto volumen Asimétrico
- Soporte técnico especializado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

2 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA SOLUCIÓN

La solución propuesta consiste en el aprovisionamiento de un (1) servicio de Internet Corporativo con 100/50Mbps en ancho de banda, para el acceso (conexión) a la red pública de datos a través de nuestra moderna red de fibra óptica en tecnología GPON. CLARO les ofrece a los clientes de negocios los Servicios de Internet Corporativo Asimétrico para acceso a Internet al nivel nacional.

3 ALCANCE

Nuestra propuesta contempla la instalación y configuración de un (1) Servicio de Internet Corporativo Asimétrico a través de fibra óptica (GPON) con 100/50Mbps en ancho de banda, en la Nave Rentada de la Autopista Duarte. Este servicio será utilizado para comunicarse con la Sede Central de Registro Inmobiliario.

3.1 Descripción de los Servicios a Implementar

Internet Red GPON, el servicio de Internet Fijo Corporativo te permite estar siempre conectado a Internet y navegar a altas velocidades.

- La velocidad es siempre constante y la descarga es ilimitada.
- Navega y habla al mismo tiempo.
- Tecnología que ofrece anchos de bandas de alto volumen Asimétrico
- Soporte técnico especializado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

3.2 Distribución de servicios

El servicio y equipo contratado es especificado en el siguiente cuadro

LOCALIDAD	REQUERIMIENTO	ANCHO DE BANDA	CPE REQUERIDO
Nave Autopista Duarte del Registro Inmobiliario	Instalación y configuración del servicio de internet fijo corporativo sobre Fibra Óptica a 100/50 Mbps	100/50 Mbps	No Requiere

3.3 Actividades a realizar durante la implementación del proyecto

- Instalación hilo de FO para entrega del servicio en el gabinete de comunicaciones del cuarto de telecomunicaciones de la nave de Registro Inmobiliario.
- Configuración y programación del servicio a través del enlace de FO instalado, con 100/50Mbps en ancho de banda para acceso a Internet.
- Programación y configuración del equipo terminal ONT Huawei para la recepción y entrega del servicio. Este equipo será colocado en el gabinete del cuarto de equipos de la Nave de Registro Inmobiliario. La

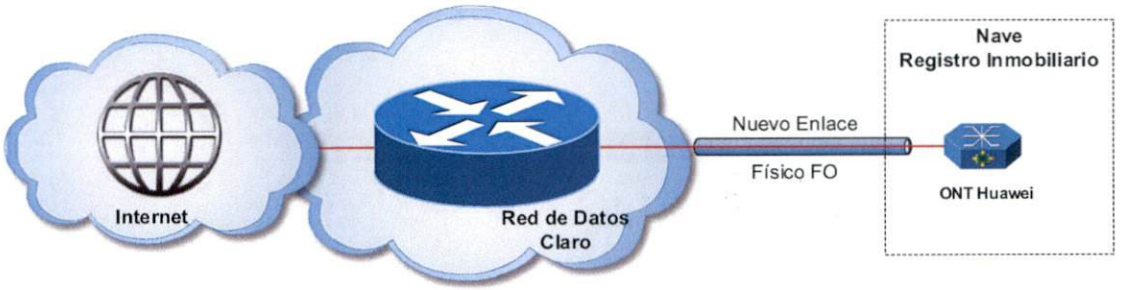
integración a la red LAN de Registro Inmobiliario estará a cargo del personal técnico de dicha institución.

- Pruebas de velocidad y validación de funcionamiento del servicio.
- Proveer la documentación técnica, licencias y de garantías que sean requeridas para la implementación, así como los diagramas de la infraestructura implementada y funcionalidades de estas.
- Proveer todos los bienes y servicios conexos incluidos en el alcance, de acuerdo con el plan de entrega y cumplimiento.

3.4 Listado de Servicios y Equipos

- Un (1) nuevo Servicio de Internet Fijo Corporativo con 100/50Mbps (bajada/subida) en ancho de banda.
- Un equipo terminal ONT Huawei

3.5 Diagrama físico y lógico de la solución



3.6 Detalle de los entregables por servicios, equipos y configuraciones especiales

- Un (1) nuevo servicio Internet Fijo Corporativo 100/50Mbps (bajada/subida).
- Equipo terminal ONT Huawei

4 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

En la siguiente matriz se muestran las responsabilidades de las partes de acuerdo a la implementación de los productos y servicios contenidos en este documento de alcance.

Descripción	Cliente	Claro
Asignar una persona de contacto que a la vez haga la función del líder técnico del proyecto que esté en la capacidad de dar soporte al personal técnico de CLARO.	X	
Cliente es responsable de su red LAN y la distribución del servicio. Esto incluye los equipos de datos necesarios y su programación para la interconexión.	X	
Obtener los permisos necesarios para el acceso del personal de Claro para la instalación del servicio.	X	
Garantizar espacio en Rack o Gabinete estándar con las dimensiones: 4"x19"x20", para la instalación de la ONT Huawei	X	
Se asignará un Gestor de Proyectos que se encargará de realizar las coordinaciones y planificaciones de lugar para llevar a cabo la ejecución satisfactoria del proyecto.		X
Instalación y configuración de la solución descrita en la sección Alcance.		X
Habilitación de las facilidades de fibra óptica para el aprovisionamiento del servicio		X
Proveer al cliente toda la información del circuito para fines de configuración de los equipos terminales (si aplica).		X
Mantenimiento preventivo y correctivo de los circuitos.		X

5 MANEJO DE CAMBIOS

Los cambios, adiciones y cualquier modificación que altere el diseño original del proyecto y que no sea producto de un error de diseño o limitante funcional, serán manejadas como un proyecto diferente y no implicará moras o retrasos en la entrega del proyecto inicial. Para realizar cambios se procederá a emitir una cotización adicional y luego de aprobada se procederá con los cambios adicionales previamente acordados con el cliente.

6 ACTIVIDADES POST IMPLEMENTACIÓN

En esta oportunidad no existen actividades post implementación como cancelación, retiro de servicios existentes o entrenamientos especializados sobre la solución a implementar.

7 MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Nivel	OP	Medio de contacto	Persona de contacto	Posición y área de responsabilidad	Horario de trabajo
1er Nivel vencido su SLA 4 horas después	Correo	Despacho_y_seguimiento_averias_negocios@claro.com.do	Despacho & Seguimiento	CNOC	Lunes a sábados 8:00AM a 10:00PM, Domingos y días feriados 8:00AM a 4:00PM.
	Numero de Teléfono	Oficina: 809-220-7722 Opción 5 Celular: 809-796-9177	Despacho negocio y Diagnostico negocio	Despacho negocio y Diagnostico negocio	24 Horas
2do Nivel Vencido su SLA 4 horas después	Correo	Supervisores_CNOC@claro.com.do	Supervisor de turno		Lunes a viernes 8:00AM a 5:00PM
	Numero de Teléfono	Celular: 809-769-8244	Supervisor de turno		24 horas
3er Nivel Vencido su SLA 8 horas después	Correo	Jose_duran@claro.com.do	Jose Miguel Durán	Gerente CNOC	Lunes a viernes 8:00AM a 5:00PM
	Numero de Teléfono	Oficina: 809-220-5394 Celular: 809-756-5240	Jose Miguel Durán	Gerente CNOC	24 horas
4to Nivel Venido su SLA 10 horas después	Correo	Jose_moya@claro.com.do	José Moya	Vicepresidente Mantenimiento servicios fijos	Lunes a viernes 8:00AM a 5:00PM
	Numero de Teléfono	Oficina: 809-220-3276 / 3278 Celular: 809-543-5830	José Moya	Vicepresidente Mantenimiento servicios fijos	24 horas

8 RESPONSABLES DEL PROYECTO

CLARO

Wilson Ventura
Consultor de Ventas
809-220-5125

Alfredo Chiang
Ingeniero de Diseño de Soluciones
809-220-5328

COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A. #24 Santo Domingo, R.D.

REGISTRO INMOBILIARIO

Nombre del contacto

Firma y Sello Cliente

28/07/2022