



Contrato de Servicio de Aplicaciones Móviles de Negocios

Proceso: RI-PEEX-BS-2022-005

COMPAÑIA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A.

Dirección: Av. John F. Kennedy #54. Santo Domingo, Rep. Dom.
RNC 101001577. Registro Mercantil No. 245SD

La cual en lo adelante del presente contrato se denominará "LA COMPAÑIA".

DATOS DEL CLIENTE

Nombres/Razón Social: Registro Inmobiliario RNC: 424000931
 Persona Responsable: JHONATTAN TORIBIO FRIAS Cédula/Pasaporte: 02301052250
 Dirección: _____
 Sector: _____ Ciudad: _____
 Correo Electrónico: _____ Teléfono (s): _____
 El(la) cual en lo adelante del presente contrato se denominará "EL CLIENTE".

DATOS DEL SERVICIO

Fecha de contratación: _____
Línea Móvil para facturación: En adjunto la sumaria de la cotización 418559

Aplicación Claro MDM

APP CLARO MDM
(MOBILE DEVICE MANAGEMENT)

Características	Planes		
	Claro MDM Silver	Claro MDM Gold	Claro MDM Platinum
Renta mensual por licencia (con impuestos)	RD\$172	RD\$254	RD\$313
Plan solicitado (Marcar con una X)			
Cantidad de Licencias			

Notas:

*Precios incluyen impuestos

*EL CLIENTE reconoce y acepta que el mínimo de licencias exigido para la compra de La Solución "Mobile Device Management (MDM)" es de 25 licencias.

*Las funcionalidades del producto que aplica según sistema operativo del equipo, así como los requisitos mínimos para instalación se detallan en el sitio web www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1212 para negocios.

	Plan Contratado	<input type="text"/>
Total Sumatoria Rentas Plan Contratado	Total Sin Impuestos	<input type="text"/>
	Total Con Impuestos	<input type="text"/>

Aplicación Claro Monitor

APP CLARO MONITOR

Características	Planes	
	App Claro Monitor Básico	App Claro Monitor Avanzado
Renta Mensual por licencia (con impuestos)	\$35.00	\$75.00
Plan solicitado (Marcar con una X)		
Cantidad de Licencias		

Notas:

*Precios incluyen impuestos

*Las funcionalidades del producto que aplica según sistema operativo del equipo, así como los requisitos mínimos para instalación se detallan en el sitio web www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1212 para negocios



	Plan Contratado	App Claro Monitor Avanzado
Total Sumatoria Rentas Plan Contratado	Total Sin Impuestos	RD\$5,769.00
	Total Con Impuestos	RD\$7,499.70

Aplicación Smart Sales

APP Smart Sales
(Sistema de Gestión Móvil Ventas)

Características	Planes		
	App Smart Sales Básico	App Smart Sales Superior	App Smart Sales Avanzado
Renta Mensual por licencia (con impuestos)	\$575.00	\$835.00	\$975.00
Plan solicitado (Marcar con una X)			
Cantidad de Licencias			

Notas:

- *Precios incluyen impuestos
- *Las funcionalidades del producto que aplica según sistema operativo del equipo se detallan en el sitio web www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1111 para Persona Física y (809) 220-1212 para negocios

	Plan Contratado	<input type="text"/>
Total Sumatoria Rentas Plan Contratado	Total Sin Impuestos	<input type="text"/>
	Total Con Impuestos	<input type="text"/>

Aplicación Mobile Forms

APP Mobile Forms
(Sistema de Gestión de Formularios)

Características	Planes		
	App Mobile Forms Básico	App Mobile Forms Superior	App Mobile Forms Avanzado
Renta Mensual por licencia (con impuestos)	\$615.00	\$925.00	\$1,085.00
Plan solicitado (Marcar con una X)			
Cantidad de Licencias			

Notas:

- *Precios incluyen impuestos
- *Las funcionalidades del producto que aplica según sistema operativo del equipo se detallan en el sitio web www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1111 para Persona Física y (809) 220-1212 para negocios

	Plan Contratado	<input type="text"/>
Total Sumatoria Rentas Plan Contratado	Total Sin Impuestos	<input type="text"/>
	Total Con Impuestos	<input type="text"/>



X

Aplicación Care Task

APP Care Task
(Sistema de Gestión Camilleros)

Características	Plan
	App CareTask
Renta Mensual por licencia (con impuestos)	\$785.00
Plan solicitado (Marcar con una X)	
Cantidad de Licencias	

Notas:

*Precios incluyen impuestos

*Las funcionalidades del producto que aplica según sistema operativo del equipo se detallan en el sitio web

www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1111 para Persona Física y (809) 220-1212 para negocios

	Plan Contratado	<input type="text"/>
Total Sumatoria Rentas Plan Contratado	Total Sin Impuestos	<input type="text"/>
	Total Con Impuestos	<input type="text"/>

Aplicación One Check

APP One Check
(Sistema de Gestión Rondas de Seguridad)

Características	Plan
	App OneCheck
Renta Mensual por licencia (con impuestos)	\$785.00
Plan solicitado (Marcar con una X)	
Cantidad de Licencias	

Notas:

*Precios incluyen impuestos

*Las funcionalidades del producto que aplica según sistema operativo del equipo se detallan en el sitio web

www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1111 para Persona Física y (809) 220-1212 para negocios

	Plan Contratado	<input type="text"/>
Total Sumatoria Rentas Plan Contratado	Total Sin Impuestos	<input type="text"/>
	Total Con Impuestos	<input type="text"/>

Aplicación Norton Seguridad Digital

APP Norton Security
(Solo para celular)

Planes Norton	15 Dispositivos (Solo Celular)	25 Dispositivos (Solo Celular)	50 Dispositivos (Solo Celular)	100 Dispositivos (Solo Celular)	500 Dispositivos (Solo Celular)	1000 Dispositivos (Solo Celular)
Renta Mensual RDS	\$965.00	\$1,435.00	\$2,575.00	\$4,635.00	\$20,825.00	\$37,465.00
Plan solicitado (Marcar con una X)						



X

**APP Norton Security
(Multidispositivos)**

Planes Norton	15 Dispositivos (Multidispositivo)	25 Dispositivos (Multidispositivo)	50 Dispositivos (Multidispositivo)	100 Dispositivos (Multidispositivo)	500 Dispositivos (Multidispositivo)	1000 Dispositivos (Multidispositivo)
Renta Mensual RD\$	\$1,195.00	\$1,795.00	\$3,225.00	\$5,795.00	\$26,025.00	\$46,835.00
Plan solicitado (Marcar con una X)						

Notas:

*Precios incluyen impuestos

*Las funcionalidades del producto que aplica según sistema operativo del equipo se detallan en el sitio web

www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1212

	Plan Contratado	<input type="text"/>
Total Sumatoria Rentas Plan Contratado	Total Sin Impuestos	<input type="text"/>
	Total Con Impuestos	<input type="text"/>

PENALIDAD

INFORMACION CANAL DE VENTA	DESCUENTO Y PENALIDAD
PUNTO DE VENTA: _____	TOTAL DESCUENTO EN RENTA (RDS) _____
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO: _____	TOTAL PENALIDAD: _____
FRIMA AUTORIZADA: _____	FECHA ACTIVACION: _____
SELLO: _____	PERIODO MINIMO: _____

Observaciones: _____

CONDICIONES DEL SERVICIO

A los servicios del presente contrato les aplica el impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS)

DURACION MINIMA

Es periodo minimo es el indicado en la sección PENALIDAD del presente contrato y aplica en caso de que se otorgue descuento en renta. En dicho caso aplica penalidad por cancelación anticipada del servicio por parte del Cliente .

OBSERVACIONES

Todos los cargos de renta por los servicios contratados mediante el presente contrato serán facturados en pesos dominicanos mensualmente por adelantado. EL CLIENTE declara conocer y aceptar que los cargos por el servicio, serán aplicados mensualmente a su factura telefónica de la Línea indicada en este documento.

EL CLIENTE RECONOCE QUE LA PRESENTE SOLICITUD DE SERVICIO & LOS TERMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA LOS SERVICIOS DE APLICACIONES DE LA COMPANIA DOMINICANA DE TELEFONOS, S.A. QUE SE ENCUENTRA ADJUNTO EN LA MISMA, CONSTITUYE EL ACUERDO DE SERVICIO CONTRATADO, LOS CUALES PROCEDE A FIRMAR EN SENAL DE ACEPTACION.


 Firma Cliente: 

X

TERMINOS DE USO APLICACIONES CORPORATIVAS

Los presentes Términos de Uso establecen las condiciones a través de la cual la Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A. ("La Compañía" o "CLARO") prestará a los clientes ("EL CLIENTE") de los servicios de Aplicaciones Corporativas a través de la solución y planes seleccionados en la hoja de solicitud de servicios suscrita por las partes. Le sugerimos que lea atentamente las disposiciones de estos Términos de Uso antes de aceptarlos.

1. CONSIDERACIONES GENERALES:

- EL CLIENTE deberá tener una línea móvil activa con CLARO para contratar el Servicio. En el caso de que EL CLIENTE utilice licencia (s) de su Plan contratado en equipos con líneas activas de un tercero, EL CLIENTE reconoce que LA COMPAÑÍA no garantiza disponibilidad de la Solución en los casos de interrupción de servicios en las redes de datos de dicho tercero.
- EL CLIENTE reconoce y acepta que ciertas Soluciones requerirán un mínimo de licencias para la suscripción del Servicio, lo cual será informado al CLIENTE al momento de la contratación.
- Las funcionalidades de la Solución contratada podrán requerir para su correcto desempeño del uso de determinados equipos, modelos y sistemas operativos, en cuyo caso será definido al momento de la contratación del Servicio. Cambios de equipos, modelos o sistemas operativos podrán requerir modificación en la Solución o inhabilitación de ciertas funcionalidades de la misma, según se describe en los manuales suministrados al CLIENTE.

EL CLIENTE reconoce que el uso de los servicios de datos inalámbricos que ofrece LA COMPAÑÍA para acceso a La Solución son de cobertura nacional. En caso de uso de los servicios de datos en un territorio diferente al de República Dominicana, EL CLIENTE será responsable de pagar los servicios de Roaming de Datos conforme establecen en el portal y los documentos mercadológicos de LA COMPAÑÍA en ese momento.

2. PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO.

- 2.1 El valor de Los Servicios está compuesto por la renta mensual y las licencias asociadas, dependiendo de La Solución seleccionada en la HOJA DE SOLICITUD DE SERVICIOS, más impuestos aplicables.
- 2.2 Todos los cargos de renta por los servicios contratados mediante el presente contrato serán facturados en pesos dominicanos mensualmente por adelantado.
- 2.3 EL CLIENTE declara conocer y aceptar que los cargos por el servicio, serán aplicados mensualmente a su factura telefónica de la Línea indicada en la HOJA DE SOLICITUD DE SERVICIOS y de conformidad a las disposiciones establecidas en este documento.
- 2.3 EL CLIENTE se compromete a pagar el precio de Los Servicios, dependiendo de la cantidad de usuarios y el tipo de plataforma solicitada en La Solución seleccionada.

3. LICENCIAMIENTO:

EL CLIENTE reconoce que LA COMPAÑÍA funge como revendedor de la aplicación propiedad de un tercero ("Licenciante") a través de quien recibirá al acuerdo de licenciamiento y que EL CLIENTE se compromete a leer previo a su aceptación. Con la suscripción de la licencia el Licenciante otorga una licencia limitada, personal, no exclusiva, no comercial, revocable, que no se puede ceder ni transferir, para descargar y usar en los términos indicados en dicho acuerdo de licenciamiento. El licenciatario conserva la propiedad exclusiva de todos los derechos de propiedad de intelectual en todo el mundo relacionados con la aplicación. EL CLIENTE No puede modificar, copiar, distribuir, transferir o aplicar ingeniería inversa a los Servicios o alterar, desactivar o burlar ninguna de las funciones de seguridad para la administración de derechos digitales incorporadas a los Servicios.

4. INSTALACIÓN DEL SERVICIO.

- 4.1 EL CLIENTE se compromete a preparar su infraestructura para poder instalar la Solución para la utilización del Servicio, conforme las especificaciones e instructivos entregados anexo al mensaje de correo electrónico que recibirá una vez completada la activación de las licencias previo aceptación del acuerdo de licenciamiento remitido por el Licenciante. El envío de La Solución se realizará vía electrónica en un tiempo no mayor a tres (3) días laborables. La siguiente información debe ser provista por EL CLIENTE a los fines de que se le pueda hacer llegar la información vía electrónica. Se sugiere que la información que aparezca sea la de la persona responsable de realizar los trabajos relacionados con la instalación del software dentro de la empresa:

Nombre Persona Responsable:
Teléfono:
Dirección Correo Electrónico:

Nota: La dirección de correo electrónico provista será donde se recibirá un e-mail detallando los datos referentes a la orden de compra, producto adquirido y la fecha de la orden, también contendrá un URL que EL CLIENTE necesitara para descargar el software y las licencias.

- 4.2 Los plazos empiezan a correr a partir de la fecha de firma del presente Contrato.
- 4.3 LA COMPAÑÍA no será responsable por retrasos en la fecha de instalación acordada, cuando éstos se deban a la falta o negligencia del CLIENTE, problemas ocasionados por sus equipos, por la ocurrencia de fenómenos atmosféricos, accidentes, cualquier caso fortuito o de fuerza mayor.
- 4.3 EL CLIENTE se compromete a no dar al Servicio un uso diferente al especificado y de manera especial a no usar el Servicio para ofrecer servicios públicos de telecomunicaciones o servicios de valor agregado distinto a los especificados y en violación de la legislación de telecomunicaciones vigente. LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de verificar en cualquier momento, mientras dure este Contrato, que los mismos se estén utilizando para los fines contratados, así como de realizar las revisiones técnicas que considere necesarias sin necesidad de otorgar previo aviso.
- 4.4 En caso de que LA COMPAÑÍA determine que el Servicio instalado está siendo utilizado indistintamente por EL CLIENTE con fines distintos a los contratados, o que EL CLIENTE está haciendo un uso fraudulento de los mismos, LA COMPAÑÍA a su única discreción podrá proceder automáticamente al bloqueo de cualquier tráfico cursado en violación a las disposiciones de este Contrato, a suspender o a dar por terminado inmediatamente el presente Contrato, y a facturarle todo el tráfico cursado, a través de otra red, sin que por ello comprometa su responsabilidad y sin perjuicio de cualquier acción a que tenga derecho a interponer.



5. CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

5.1 Por **EL CLIENTE**: Los Servicios pondrán ser cancelados por **EL CLIENTE** en cualquier momento previa solicitud de cancelación a través de su Consultor de Negocios mediante carta timbrada y firmada por el representante legal de la empresa.

De requerir **EL CLIENTE** el quítese de Los Servicios, la facturación de los mismos deberá tener balance en cero, pudiendo ser facturadas posteriormente los días de uso en tránsito al momento de la cancelación solicitada.

5.2 Por **LA COMPAÑÍA**: Por criterio único y exclusivo de **LA COMPAÑÍA** según corresponda, los Servicios podrán ser cancelados por uso indebido, no autorizado o prohibido, sin ninguna obligación de mantener el plan contratado o reembolso de lo pagado.

En caso de quítese por falta de pago de Los Servicios, **EL CLIENTE** se compromete a pagar la deuda contraída.

6. ALMACENAMIENTO:

5.1 Al solicitar la cancelación del servicio, la información se almacenará por tres (3) meses a partir de la fecha de cancelación, para que **EL CLIENTE** pueda respaldar su información en un medio diferente a La Solución. Pasado este tiempo toda la información (archivos, fotos, videos, contactos, música, etc.), almacenada en La Solución será eliminada.

7. MODIFICACION.

7.1 Las partes acuerdan, en el caso de cualquier adición de nuevos servicios, modificaciones o conexiones adicionales, las mismas se pondrán de acuerdo sobre los términos y condiciones que regirán la instalación y renta de los nuevos servicios, que serán consignados en la suscripción de una nueva Hoja de Servicios. **LA COMPAÑÍA** podrá revisar y modificar el monto de las rentas mensuales, así como Los Planes existentes, para lo cual nos comprometemos a informarle previamente.

7.2 **ACTUALIZACIONES** Usted reconoce que el licenciatario se reserva el derecho de modificar, suspender, mover, deshabilitar o actualizar el acceso a cualquier funcionalidad ofrecida en el alcance del servicio, en cualquier momento, sin notificación previa. Bajo ningún supuesto, **LA COMPAÑÍA** será responsable por la modificación, remoción o desactivación del acceso a cualquiera de las funcionalidades disponibles.

8. RESPONSABILIDAD.

8.1 **EL CLIENTE** reconoce que La Solución es ofrecida directamente por el suplidor dueño de la aplicación, y **LA COMPAÑÍA** solamente actúa como revendedor de dicho servicio. **LA COMPAÑÍA** no será responsable frente a cualquier interrupción del servicio provisto por dicho suplidor. **LA COMPAÑÍA** se compromete a coordinar la solución del problema del suplidor, con base a los tiempos de respuestas establecidos al momento del cliente reportar el incidente a **LA COMPAÑÍA** a través de los canales establecidos a tales fines.

8.2 **EL CLIENTE** reconoce que **LA COMPAÑÍA** como revendedora del Servicio no tiene control del tratamiento, conservación y resguardo de la data de **EL CLIENTE** generada durante el uso de La Solución, por lo que **EL CLIENTE** libera a **LA COMPAÑÍA** de responsabilidad por el manejo y conservación de la data por parte del propietario del Software.

8.3 **EL CLIENTE** reconoce que **LA COMPAÑÍA** no será pasible de demanda por pérdidas, daños o gastos debidos a invasión de propiedad, violación a derechos intelectuales o derechos de autor, acceso no autorizado a equipos y data, invasión o alteración de archivos privados y/o datos transmitidos a través de la red. **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.

8.4 **EL CLIENTE** reconoce que 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, liberándonos de toda reclamación judicial o extrajudicial que pudiere serle formulada.

8.5 **LA COMPAÑÍA** no será responsable por los daños directos o indirectos que **EL CLIENTE** pueda sufrir con motivo de cualquier falta de operación, error, omisión, interrupción, retrasos en la transmisión, virus de computadoras localizados en los equipos instalados en su premisa, robos, destrucción o acceso no autorizado, alteración o uso de información.

8.6 **EL CLIENTE** es responsable de los componentes de red necesarios (políticas de seguridad, redes internas, firewall y conectividad al internet) para la instalación y configuración de La Solución así como las actualizaciones de versiones de software.

8.8. La descarga y el uso del software son a entera discreción y riesgo de **EL CLIENTE**. Usted será el único responsable por los daños a sus dispositivos de hardware o por las pérdidas de datos resultantes de la descarga o uso del Software.

8.9 **EL CLIENTE** es responsable de la instalación y utilización del software; así como de los contenidos que almacene en su cuenta. **EL CLIENTE** recibirá el acceso a Portal de Administración y será el responsable de designar los usuarios que tendrán el derecho de acceder y usar La Solución.

8.10 **EL CLIENTE** tiene el derecho al acceso y uso de este servicio únicamente para propósitos lícitos. **EL CLIENTE** en su propio nombre y en representación de los usuarios que designe, se compromete a no utilizar o dejar que terceros utilicen su cuenta para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres aceptadas o al orden público establecido y con fines o fetos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, liberando a **LA COMPAÑÍA** cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.

8.10 **EL CLIENTE** asume, la total responsabilidad de la administración de La Solución. Asignación de usuarios a través del Portal de Administración y resguardo de la contraseña en cuanto a la reserva y secreto de la misma, y sobre los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control, no siendo oponibles a **LA COMPAÑÍA** usos indebidos del mismo.

8.11 Las partes acuerdan que **EL CLIENTE** será responsable de adquirir las licencias, derechos de autor, patentes o cualquier autorización necesarios para la utilización de cualquier software diferente al vendido en este contrato.

8. **RECLAMACIONES DE LOS SERVICIOS**: **EL CLIENTE** podrá notificar reclamaciones o incidentes a los teléfonos (809) 220-1111 para Persona Física ó (809) 220-1212 para Negocios y en los Centros de Atención a Clientes de **LA COMPAÑÍA**. Cuando se trate de una reclamación sobre facturación, Usted deberá presentar la misma a **LA COMPAÑÍA** a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha establecida en la factura como último día hábil para el pago de Los Servicios facturados; al momento de formular su reclamación Usted debe proveernos del número de teléfono y especificar concepto, fecha, monto reclamado y número de contacto.

9. DURACION DEL SERVICIO.



A

9.1 La duración de Los Servicios será aquella indicada en la descripción del Plan de Servicio elegido por EL CLIENTE en la HOJA DE SOLICITUD DE SERVICIOS. Si una vez llegado este período, ninguna de las partes lo denunciara el acuerdo se prorrogará automáticamente, sin necesidad de que las partes suscriban un nuevo acuerdo, salvo disposición en contraria establecida en los Contratos de Servicios. Las modificaciones al Servicio Contratado deberán ser solicitadas por EL CLIENTE antes de ejecutarse la renovación automática o en cualquier momento durante la Vigencia del Contrato, para lo cual se procederá a suscribir una nueva HOJA DE SOLICITUD DE SERVICIOS previo al pago de las penalidades aplicables, si las hubiere.

10. PROTECCION DE DATOS.

10.1 LA COMPAÑIA se compromete a suscribir acuerdos con el Suplidor del a Solución que establezcan la implementación de las medidas necesarias, de acuerdo a las disposiciones legales establecidas en la materia a los fines de proteger la seguridad e integridad de los datos de EL CLIENTE 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 COMPAÑIA y actividades de telecomunicaciones, salvo que sea desautorizado de manea expresa por EL CLIENTE. LA COMPAÑIA y/o el Suplidor de la Solución podrán compartir dicha información a requerimiento de autoridad competente, previa existencia de orden judicial para fines legalmente justificados, conforme dispongan las leyes dominicanas.

11. CESION DEL CONTRATO.

11.1 Este Contrato no podrá ser traspasado, cedido o delegado, total o parcialmente por EL CLIENTE, sin el consentimiento previo y por escrito de LA COMPAÑIA. La violación a la presente disposición dará derecho a rescisión unilateral del presente Contrato. Sin perjuicio del derecho a rescisión que otorga esta cláusula, queda entendido que en todo caso el cedente garantiza solidariamente las obligaciones asumidas por su causahabiente o cesionario.

12. LEGISLACION APLICABLE.

12.1 Las partes acuerdan que para todo lo no previsto en el presente contrato se remiten al derecho común y supletoriamente a los Términos y Condiciones Generales de Servicios de Telecomunicaciones de la Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A.

13. Funcionalidades aplicaciones

Aplicación CLARO MDM

Claro MDM	Planes		
	Claro MDM Silver	Claro MDM Gold	Claro MDM Platinum
Portal Web de Administración	✓	✓	✓
Administración del dispositivo	✓	✓	✓
Políticas de seguridad	✓	✓	✓
Borrado remoto	✓	✓	✓
Localización	✓	✓	✓
Alertas y Reportes	✓	✓	✓
Tienda de Aplicaciones Personalizada	✓	✓	✓
Seguridad de Encriptación de la información	⊗	✓	✓
Conexión con Apps desarrolladas por el cliente	⊗	✓	✓
Intranet	⊗	✓	✓
Help Desk Remoto (solo Android)	⊗	⊗	✓
Kerberos Proxy	⊗	⊗	✓

Aplicación Claro Monitor

App Claro Monitor	Planes	
	App Claro Monitor Básico	App Claro Monitor Avanzado
Visualización de consumo por aplicación	✓	✓
Visualización de Tiempo por aplicación	✓	✓
Visualización de Acceso por sitio	✓	✓
Visualización de Timeline por sitio	✓	✓
Visualización de Inventario Online de los dispositivos	✓	✓
Filtrado de los reportes por IMEI, número de serie del chip o usuario	✓	✓
Bloqueo por aplicación	⊗	✓
Bloqueo por sitio	⊗	✓
Bloqueo de datos del dispositivo por horario	⊗	✓
Bloqueo total de datos por el administrador en 3G, 4G y Wi-Fi	⊗	✓
Límites y reglas de consumo por empresa, grupos o usuarios	⊗	✓



Aviso de eliminación de la aplicación con bloqueo de datos automático	⊗	✓
Whitelist de sitio	⊗	✓
Whitelist de aplicación	⊗	✓
Bloqueo del sitio por categoría	⊗	✓
Monitoreo geográfico limitado por horario	⊗	✓
Instalación / actualización de APP silenciosa	⊗	✓
Geolocalización – trayecto recorrido	⊗	✓

Aplicación Smart Sales

Smart Sales: Sistema de Gestión Móvil Claro	Planes		
	App Smart Sales Básico	App Smart Sales Superior	App Smart Sales Avanzado
FUNCIONALIDADES GENERALES (Componentes Web - Móvil)			
Autenticación segura	✓	✓	✓
Administración de Clientes	✓	✓	✓
Contactos por Cliente	✓	✓	✓
Gestión de Ventas	⊗	✓	✓
Gestión de Actividades	✓	✓	✓
Generación Visitas automáticas (Inicio y Cierre automático)	⊗	⊗	✓
Gestión Ruta Sugerida (programación tipo de cliente)	⊗	⊗	✓
Gestión de Cartera	⊗	✓	✓
Gestión de Cobranza	⊗	⊗	✓
Productos	✓	✓	✓
Inventarios	⊗	✓	✓
Listas de Precio	⊗	✓	✓
Novedades de Visita	✓	✓	✓
Gestión de Entregas	⊗	⊗	✓
Notificaciones (Actualización de Datos)	✓	✓	✓
Formularios Dinámicos	⊗	Hasta 10 Formularios	Ilimitado
Indicadores de Venta	⊗	✓	✓
Calificación de Clientes (Ranking de clientes)	⊗	✓	✓
Indicadores de Gestión de Venta	⊗	✓	✓
Visor GIS (Eventos geo-referenciados en terreno)	✓	✓	✓
Gestión de servicios (Asignación Casos / Tickets)	✓	✓	✓
Sincronización de datos	✓	✓	✓
Almacenamiento Local de Datos	✓	✓	✓
ANÁLISIS DE GESTIÓN (Informes e Indicadores)			
Informe de Gestión Diaria	✓	✓	✓
Informe de cobertura de clientes	✓	✓	✓
Informe de Gestión de Cartera (Recaudo/ Abonos)	⊗	⊗	✓
Dashboard Operación de Ventas	⊗	✓	✓
Dashboard Operación de Recaudo	⊗	⊗	✓
Dashboard Operación Entregas	⊗	⊗	✓
Reportes Personalizados, Modulo Formularios dinámicos	⊗	✓	✓
CONECTIVIDAD Y SEGUIMIENTO			
Trazabilidad GPS por Evento y Tiempo	✓	✓	✓
Conexión OnLine / OffLine	✓	✓	✓
Validación de Actividades por Coordenada GPS	✓	✓	✓



[Handwritten signature]

Validación de inicio de Actividades por NFC o Códigos QR	⊗	✓	✓
Inicio y Finalización de Jornada de trabajo diario	⊗	✓	✓
Generación de ruta Sugerida de trabajo (Visor GoogleMaps)	⊗	⊗	✓
COMPROBANTES			
Impresión de Comprobantes (Pedidos / Compra)	⊗	✓	✓
Envío de Comprobantes de Pedidos Vía e-Mail (Formato PDF)	⊗	✓	✓
Impresión comprobantes de pagos (Cobro de Cartera)	⊗	⊗	✓
Envío de comprobante de pagos vía e-mail (Formato PDF)	⊗	⊗	✓
Generación de formularios dinámicos en formato PDF	⊗	✓	✓
Envío de formularios por Aplicativos del dispositivo (Whatsapp / Email / entre otros)	⊗	✓	✓
Impresión Comprobante de entrega	⊗	⊗	✓
Envío de comprobante de entrega vía e-mail (Formato PDF)	⊗	⊗	✓
ALMACENAMIENTO			
Almacenamiento de datos	500MB	1GB	2GB
Almacenamiento Local (Dispositivo Móviles)	✓	✓	✓
Tiempo de Almacenamiento en Servidor	1 año	1 año	1 año
ADMINISTRACIÓN DE DATOS E INTEGRACIÓN			
Importación de datos (En Bach)	✓	✓	✓
Exportación de Datos (Usando XLS)	✓	✓	✓
API de Integración	TXT	TXT/ WS	TXT/ WS/ XLS
Generación de Backup Automáticos	✓	✓	✓
SEGURIDAD			
Restricción de Acceso a usuario por IMEI	✓	✓	✓
Configuración de Usuarios	⊗	✓	✓
Configuración de Roles	⊗	⊗	✓

Aplicación Mobile Forms

Mobile Forms: Sistema de Gestión de Formularios	Planes		
	App Mobile Forms Básico	App Mobile Forms Superior	App Mobile Forms Avanzado
FUNCIONALIDADES GENERALES (Componentes Web - Móvil)			
Autenticación segura	✓	✓	✓
Administración de Clientes	✓	✓	✓
Contactos por Cliente	✓	✓	✓
Gestión de Actividades	✓	✓	✓
Generación Visitas automáticas (Inicio y Cierre automático)	⊗	⊗	✓
Gestión Ruta Sugerida (programación tipo de cliente)	⊗	⊗	✓
Productos	✓	✓	✓
Inventarios	⊗	✓	✓
Novedades de Visita	✓	✓	✓
Notificaciones (Actualización de Datos)	✓	✓	✓
Formularios Dinámicos	⊗	Hasta 10 Formularios	Ilimitado
Calificación de Clientes (Ranking de clientes)	⊗	✓	✓
Visor GIS (Eventos geo-referenciados en terreno)	✓	✓	✓
Gestión de servicios (Asignación Casos / Tickets)	✓	✓	✓
Sincronización de datos	✓	✓	✓
Almacenamiento Local de Datos	✓	✓	✓
ANÁLISIS DE GESTIÓN (Informes e Indicadores)			
Informe de Gestión Diaria	✓	✓	✓
Informe de cobertura de clientes	✓	✓	✓
Reportes Personalizados, Modulo Formularios dinámicos	⊗	✓	✓



CONECTIVIDAD Y SEGUIMIENTO			
Trazabilidad GPS por Evento y Tiempo	✓	✓	✓
Conexión OnLine / OffLine	✓	✓	✓
Validación de Actividades por Coordenada GPS	✓	✓	✓
Validación de inicio de Actividades por NFC o Códigos QR	⊗	✓	✓
Inicio y Finalización de Jornada de trabajo diario	⊗	✓	✓
Generación de ruta Sugerida de trabajo (Visor GoogleMaps)	⊗	⊗	✓
COMPROBANTES			
Generación de formularios dinámicos en formato PDF	⊗	✓	✓
Envío de formularios por Aplicativos del dispositivo (Whatsapp / Email / entre otros)	⊗	✓	✓
ALMACENAMIENTO			
Almacenamiento de datos	500MB	1GB	2GB
Almacenamiento Local (Dispositivo Móviles)	✓	✓	✓
Tiempo de Almacenamiento en Servidor	1 año	1 año	1 año
ADMINISTRACIÓN DE DATOS E INTEGRACIÓN			
Importación de datos (En Batch)	✓	✓	✓
Exportación de Datos (Usando XLS)	✓	✓	✓
API de Integración	TXT	TXT/ WS	TXT/ WS/ XLS
Generación de Backup Automáticos	✓	✓	✓
SEGURIDAD			
Restricción de Acceso a usuario por IMEI	✓	✓	✓
Configuración de Usuarios	⊗	✓	✓
Configuración de Roles	⊗	⊗	✓

Aplicación Care Task

Care Task: Sistema de Gestión de Camilleros	Plan
	App CareTask Sistema Camillero
FUNCIONALIDADES GENERALES (Componentes Móvil)	
Autenticación segura	✓
Creación manual de tareas de Movilización de pacientes o medicamentos	✓
Asignaciones automáticas (Movilización de pacientes, medicamentos o documentos)	✓
Ejecución de actividades (Usando puntos de validación) NFC/ QR	NFC/ QR
Envío de alertas código "Azul"	✓
Registro de novedades	✓
Envío de notificación de paciente fuera de habitación	WS
Sincronización de datos	✓
Notificaciones (Actualización de Datos)	✓
FUNCIONALIDADES GENERALES (Componentes Web)	
Autenticación segura	✓
Panel general - Gestión diaria central de camillería	✓
Visor de asignaciones	✓
Visualización de reportes	✓
Visor de Dashboard por unidad de servicio medico	✓
Visor de Novedades registradas	✓
Visor de Alertas enviadas	✓
Configuración y parámetros del sistema	✓
ANÁLISIS DE GESTIÓN (Informes e Indicadores)	
Visor panel general de asignaciones de camillería	✓
Board General (Asignaciones por unidad de servicio médico)	✓
Informe de asignaciones por camillero	✓
Informa de tiempos de ejecución de asignaciones	✓
Picos y bajos de servicios	✓



CONECTIVIDAD Y SEGUIMIENTO	
Trazabilidad tiempos por Evento	✓
Conexión OnLine / OffLine	✓
Validación de inicio de Actividades por NFC o Códigos QR	✓
ALMACENAMIENTO	
Almacenamiento de datos	1GB
Almacenamiento Local (Dispositivo Móviles)	✓
Tiempo de Almacenamiento en Servidor	1 año
ADMINISTRACIÓN DE DATOS E INTEGRACIÓN	
Importación de datos (En Batch)	✓
Exportación de Datos (Usando XLS)	✓
API de Integración	TXT/ WS/ XLS
Generación de Backup Automáticos	✓
SEGURIDAD	
Restricción de Acceso a usuario por IMEI	✓
Configuración de Usuarios	✓
Configuración de Roles	✓

Aplicación One Check

One Check: Sistema de Gestión Rondas de Seguridad	Plan One Check Sistema de gestión de Seguridad
FUNCIONALIDADES GENERALES (Componentes Móvil)	
Autenticación segura - Forma Manual, ingreso de Usuario y Contraseña	✓
Autenticación segura - Escaneo de documento o carnet (QR / NFC)	✓
Visor de Rondas asignadas por estado de ejecución	✓
Visualización de ronda detallada (Puntos de chequeo, orden de ejecución, tiempo estimado, hora de inicio)	✓
Registro en puntos de chequeo	NFC/ QR/GPS
Registro de novedades por punto de chequeo	✓
Captura de coordenada GPS de punto de chequeo	✓
Registro de incidencias	✓
Registro de tareas de alizadas por punto de chequeo	✓
Envío de notificación de paciente fuera de habitación	WS
Registro de formulario diligenciado por punto de chequeo	✓
Notificaciones PUSH de rondas por iniciar	✓
Envío de alertas	✓
FUNCIONALIDADES GENERALES (Componentes Web)	
Autenticación segura	✓
Panel general - Gestión de rondas	✓
Creación de rondas Rápidas	✓
Administración de clientes	✓
Dashboard del sistema	✓
Gestión de formularios	✓
Visor de gestión de rondas	✓
Visor de incidencias	✓
Configuración y parámetros del sistema (Usuarios, rondas, puntos de chequeo, Tipos de Incidencias, tipos de tareas)	✓
ANÁLISIS DE GESTIÓN (Informes e Indicadores)	



Marcaciones realizadas	✓
Rondas por estados	✓
Control de alarmas por ronda	✓
CONECTIVIDAD Y SEGUIMIENTO	
Trazabilidad tiempos por Evento	✓
Conexión OnLine / OffLine	✓
Validación de inicio de Actividades	NFC/ QR
ALMACENAMIENTO	
Almacenamiento de datos	1GB
Almacenamiento Local (Dispositivo Móviles)	✓
Tiempo de Almacenamiento en Servidor	1 año
ADMINISTRACIÓN DE DATOS E INTEGRACIÓN	
Importación de datos (En Batch)	✓
Exportación de Datos (Usando XLS)	✓
API de Integración	TXT/ WS/ XLS
Generación de Backup Automáticos	✓
SEGURIDAD	
Restricción de Acceso a usuario por IMEI	✓
Configuración de Usuarios	✓
Configuración de Roles	✓

Las funcionalidades de todas las aplicaciones descritas anteriormente aplican según sistema operativo del equipo, así como los requisitos mínimos para instalación se detallan en el sitio web www.claro.com.do o llamando vía telefónica a través del (809) 220-1212 para negocios.

Las funcionalidades indicadas en los presentes Términos y Condiciones de Uso son enunciativas, por lo que pueden variar según actualizaciones del licenciante, lo cual será comunicado previamente por los medios de comunicación del mismo.

Última Revisión: 18 de mayo del 2021



PROCESO: RI-PEEX-BS-2022-005



PLANILLA DE COMPRA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Cotización No.: 418559
 Cédula o RNC: 424000931
 Periodo Mínimo de Vigencia: 18
 Fecha creación: 2023-05-31 09:08:35 AM
 BAN: 793245593
 Fecha Vigencia Propuesta: 2023-06-15
 Nombre Firma Responsable: *
 Cédula Firma Responsable: *
 Nombre Persona Autorizada Recepción Equipos: *
 Cédula Persona Autorizada Recepción Equipos: *
 Penalidad Actual RD\$: .00
 Tipo Mantenimiento: [Linea nueva]

Nombre del Cliente o Empresa: REGISTRO INMOBILIARIO
 Correo Electrónico: *
 Precio por unidad adicional: \$ 0.0

Número/s que recibirán mantenimiento en esta solicitud:

Datos de equipos

Descripción (Modelo)	Precio de venta unitario	Penalidad Por Venta de Equipos	Penalidad Por Equipo (individual)	Plan Datos	Cnt.	Total a Pagar	Forma de Pago
ROUTER BAC PCD R402 BLANCO (LTE)	\$.00	\$ 719,500.00	\$ 7,195.00	Internet Movil Teletrabajo 10Mbps/3Mbps	100	\$.00	0
Cantidad de Equipos:		100		Total nueva penalidad equipos RD\$ S/IMP.:			609,746.00
Total nueva penalidad equipos RD\$ con IMP.		719,500.00					
Penalidad Equipos Amortizada RD:		39,972.00 por mes faltante		Total a Pagar RD:			.00

Descuento en Renta

Descripción del Plan:	Renta Mensual RD\$	Renta con descuento Incluido RD\$
	0.0	0.0
Descuento acumulado RD\$	Descuento por mes	Descuento en Renta %
.00	.00	% 0.0

Amortización Penalidad Descuento en Renta

Penalidad amortizada

Amortización penalidad equipos	Penalidad amortizada	Plan Voz	Plan Datos
Mes - 1 de 18	\$ 679,527.78	\$ 482,464.72	\$ 197,063.06
Mes - 2 de 18	\$ 639,555.56	\$ 454,084.44	\$ 185,471.11
Mes - 3 de 18	\$ 599,583.33	\$ 425,704.17	\$ 173,879.17
Mes - 4 de 18	\$ 559,611.11	\$ 397,323.89	\$ 162,287.22
Mes - 5 de 18	\$ 519,638.89	\$ 368,943.61	\$ 150,695.28
Mes - 6 de 18	\$ 479,666.67	\$ 340,563.33	\$ 139,103.33
Mes - 7 de 18	\$ 439,694.44	\$ 312,183.06	\$ 127,511.39
Mes - 8 de 18	\$ 399,722.22	\$ 283,802.78	\$ 115,919.44
Mes - 9 de 18	\$ 359,750.00	\$ 255,422.50	\$ 104,327.50
Mes - 10 de 18	\$ 319,777.78	\$ 227,042.22	\$ 92,735.56
Mes - 11 de 18	\$ 279,805.56	\$ 198,661.94	\$ 81,143.61
Mes - 12 de 18	\$ 239,833.33	\$ 170,281.67	\$ 69,551.67
Mes - 13 de 18	\$ 199,861.11	\$ 141,901.39	\$ 57,959.72



Mes - 14 de 18	\$ 159,888.89	\$ 113,521.11	\$ 46,367.78
Mes - 15 de 18	\$ 119,916.67	\$ 85,140.83	\$ 34,775.83
Mes - 16 de 18	\$ 79,944.44	\$ 56,760.56	\$ 23,183.89
Mes - 17 de 18	\$ 39,972.22	\$ 28,380.28	\$ 11,591.94
Mes - 18 de 18	\$.00	\$.00	\$.00

Melky Marte
 Consultor Ventas/Representantes Claro

 Firma

31/5/2023

 Fecha

Jonathan Toribio Frias
 Nombre Titular Responsable

Jonathan Obal
 Firma

 023-0105225
 Cédula

 Fecha

De ser diferente a Titular Responsable:

Persona Autorizada Recepción Equipos

Sello Empresa Solicitante

Cédula

Notas:

- La penalidad está compuesta por los subsidios y descuentos recibidos por el cliente.
- Penalidad en EQUIPOS se amortiza en meses faltantes (ejemplo: (Subsidio recibido / vigencia del contrato) x meses faltante de vigencia del contrato).
- Penalidad en descuentos se amortiza en meses transcurridos (valor absoluto descontado, multiplicado por cada mes transcurrido y dividido por los meses de contrato, este factor se multiplicará por los meses restantes para cumplir con la duración mínima establecida en el contrato).
- Precios y renta de servicios y sus correspondientes penalidades incluyen impuestos: Equipos (ITBIS) y Servicios (ITBIS, ISC y CDT).

Condiciones Generales

- LAS PARTES declaran y reconocen que en caso de contradicción entre este documento (Planilla) y la Solicitud de Servicio, prevalecerán las condiciones establecidas en esta Planilla.
- El Acuerdo para los servicios móviles de flota, suscrito por Usted y la Compañía, están compuestos de: A) Términos y Condiciones para los Servicios de Telecomunicaciones; B) El Formulario de Servicios de Comunicaciones Inalámbricas; C) Planilla para mantenimiento/Adiciones de Equipos y D) Sumaria de entrega de equipos.
- El Cliente reconoce que las especificaciones enumeradas en este formulario, así como los montos y cálculos de penalidades prevalecerán sobre las condiciones establecidas en los demás documentos firmados por el Cliente.

Condiciones Compra Equipos con Descuento/Subsidio.

- EL CLIENTE acuerda la compra a LA COMPAÑÍA de los Equipos indicados en la sección DATOS DEL EQUIPO y declara conocer y aceptar como buenos y válidos el precio de los Equipos con subsidio o descuento aplicado; así como también la modalidad de pago, según se indica en dicha sección. Adicional al valor incluido sección DATOS DEL EQUIPO, EL CLIENTE acuerda pagar todos los impuestos, tasas y contribuciones tributarias con que pudiera estar gravado EL(LOS) EQUIPO(S) adquirido(s).
- EL CLIENTE declara conocer que, de conformidad con su derecho a la libre elección establecido en las disposiciones regulatorias vigentes y las informaciones que le ha ofrecido LA COMPAÑÍA, tiene la opción de elegir libremente comprar sus equipos sin aceptar ningún descuento o subsidio de parte de LA COMPAÑÍA y no sujetarse a un periodo mínimo de vigencia de su contrato de servicio; o bien recibir de parte de LA COMPAÑÍA un descuento o subsidio en la compra de su equipo, beneficio que recibe por la existencia de un contrato de servicio vigente y sujetarse a un período mínimo de vigencia de su servicio, sin que en ningún caso, durante el Periodo Mínimo de Vigencia del contrato de servicio, la continuidad de su servicio se vea afectada por la aceptación de dicho beneficio.
- EL CLIENTE reconoce como una condición esencial de este acuerdo de compra de Equipos con Descuento/Subsidio, la existencia previa de un contrato de servicios con LA COMPAÑÍA y que, al ejercer su derecho a la Libertad de Elección y aceptar el beneficio de subsidio o descuento, se compromete a la permanencia del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones suscrito con LA COMPAÑÍA por el periodo mínimo indicado en la sección AMORTIZACION PENALIDAD DE EQUIPOS.
- En caso de que por falta de pago o por su voluntad de manera anticipada Los Servicios fuesen cancelados, cedidos, migrados a un plan inferior o haya realizado una solicitud de portabilidad numérica antes de llegado el término del periodo mínimo, Usted deberá pagar los montos correspondientes a las penalidades aplicables no amortizadas por concepto del subsidio o descuento otorgado por La Compañía y aceptado por Usted, hasta completar los meses faltantes del periodo mínimo de vigencia establecido en este Contrato. La penalidad a cobrar será el resultado del precio del equipo sin subsidio ni descuentos menos el precio del equipo con el subsidio o descuento aplicado, dividido en la cantidad de meses del periodo mínimo de vigencia del contrato, y este factor se multiplicará por los meses restantes para cumplir con la duración mínima, según se indica en la sección AMORTIZACION PENALIDAD DE EQUIPOS.
- EL CLIENTE declara conocer y aceptar que los cargos por penalidad correspondientes a EL(LOS) EQUIPO(S) generados por el incumplimiento al periodo mínimo de vigencia constituirán una deuda en favor de LA COMPAÑÍA, sólo exigible ante la terminación anticipada del contrato, obligándose EL CLIENTE a realizar el pago de la totalidad de la suma adeudada al momento de la cancelación del servicio o al primer requerimiento de LA COMPAÑÍA. El incumplimiento de pago 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 o cargos de honorarios de abogados incurridos por la compañía en la gestión judicial o extrajudicial para la recuperación de la suma adeudada.
- EL CLIENTE reconoce y acepta que EL(LOS) EQUIPO(S) adquirido(s) podrá tener el descuento o beneficio de subsidio que se indica en este Contrato, por lo que, el código de desbloqueo no le será entregado hasta tanto haya transcurrido el plazo convenido como periodo mínimo del contrato de servicio o el EL CLIENTE haya completado el saldo del equipo.
- EL CLIENTE no podrá ceder este acuerdo de compra de Equipo con Descuento/Subsidio, salvo autorización expresa de LA COMPAÑÍA, para lo cual EL CLIENTE deberá cumplir con el procedimiento que LA COMPAÑÍA establezca y las obligaciones financieras convenidas.
- Gestión de Cobro. Sin perjuicio de los términos establecido en este Contrato, el incumplimiento a la obligación de pago otorga a LA COMPAÑÍA el derecho de iniciar cualquier acción legal, judicial o extrajudicial, que considere oportuno para recuperar los valores adeudados.



[Handwritten signature]

- Garantía. La garantía de EL(LOS) EQUIPO(S) será la provista por el fabricante a través de su Centro Técnico Autorizado, cuyos términos y condiciones les son informadas a EL CLIENTE con la entrega del certificado de garantía al momento de adquisición del equipo.



[Handwritten signature]

**SERVICIOS DE COMUNICACIONES INALÁMBRICAS****Solicitud de Servicios Internet Móvil Sólo Datos**

REGISTRO INMOBILIARIO RNC: 424000931

Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A.

RI-PEEX-BS-2022-005

Fecha de contratación: _____

Av. John F. Kennedy #54. Santo Domingo, Rep. Dom.

Número asignado: _____

RNC 101001577. Registro Mercantil No. 245SD

DATOS DEL CLIENTE

Nombres/Razón Social: _____ Registro Inmobiliario: _____ Apellidos: _____
 Cédula/Pasaporte/RNC: 424000931 /02301052250 Teléfono(s): _____
 Dirección: _____ Ciudad: _____
 Sector: _____ Persona Responsable: JHONATTAN TORIBIO FRIAS
 Correo Electrónico: _____

PLANES CONSUMIDOR**INTERNET MÓVIL SOLO DATOS CON BLOQUEO**

POSTPAGO	<input type="text"/>				
CONTROL	<input type="text"/>				
Volumen de internet contratado	1GB <input type="text"/>	3GB <input type="text"/>	5GB <input type="text"/>	10GB <input type="text"/>	
Bono de internet recibido adicional	3GB	9GB	15GB	30GB	
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$296.15	RD\$496.15	RD\$596.15	RD\$996.15	
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$385.00	RD\$645.00	RD\$775.00	RD\$1,295.00	
Volumen de internet contratado	15GB <input type="text"/>	30GB <input type="text"/>	50GB <input type="text"/>		
Bono de internet recibido adicional	45GB	90GB	150GB		
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$1,196.15	RD\$1,496.15	RD\$2,896.15		
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$1,555.00	RD\$1,945.00	RD\$3,765.00		

- * Clientes Postpago tienen la opción de adquirir paquetes adicionales o activar la Navegación Libre, según tarifas vigentes al momento de la compra.
- * Clientes Control podrán adquirir paquetes adicionales si tienen balance recargado vigente, según tarifas vigentes al momento de la compra.
- * El volumen contratado aplica para Rollover. Para conocer el volumen transferido se debe acceder a la aplicación Mi Claro o visitar la página web claro.com.do opción Mi Claro.
- * Todos los planes Postpago Consumidor y Control tienen incluidos un bono de internet de 3 veces el volumen del plan contratado. Este bono no aplica para Roaming, es solo para usar en el territorio nacional.
- * Servicio de Roaming incluido solo aplica para planes Postpago. Los destinos incluidos pueden estar sujetos a cambios, los cuales pueden ser verificados en la página web www.claro.com.do o llamando al 809-220-6814.

Cantidad de líneas	<input type="text"/>
Plan contratado	<input type="text"/>
Total sin Impuestos	<input type="text"/>
Total con Impuestos	<input type="text"/>

Total Sumatoria Rentas Plan Contratado

* El Cliente reconoce que podrá generar cargos adicionales en cada línea por concepto de uso adicional al plan contratado.

PLANES NEGOCIO**INTERNET MÓVIL CON BLOQUEO - REGULAR**

Volumen de internet contratado	5MB <input type="text"/>	50MB <input type="text"/>	100MB <input type="text"/>	250MB <input type="text"/>	500MB <input type="text"/>
Bono de internet recibido adicional	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$75.00	RD\$145.00	RD\$165.00	RD\$195.00	RD\$225.00
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$97.50	RD\$188.50	RD\$214.50	RD\$253.50	RD\$292.50
Volumen de internet contratado	1GB <input type="text"/>	3GB <input type="text"/>	5GB <input type="text"/>	10GB <input type="text"/>	15GB <input type="text"/>
Bono de internet recibido adicional	3GB	9GB	15GB	30GB	45GB
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$296.15	RD\$496.15	RD\$596.15	RD\$996.15	RD\$1,196.15
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$385.00	RD\$645.00	RD\$775.00	RD\$1,295.00	RD\$1,555.00
Volumen de internet contratado	30GB <input type="text"/>	50GB <input type="text"/>			
Bono de internet recibido adicional	90GB	150GB			
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$1,496.15	RD\$2,896.15			
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$1,945.00	RD\$3,765.00			



INTERNET MÓVIL CON BLOQUEO - REGLAS DE NAVEGACIÓN

Volumen de internet contratado	5MB <input type="checkbox"/>	50MB <input type="checkbox"/>	100MB <input type="checkbox"/>	250MB <input type="checkbox"/>	500MB <input type="checkbox"/>
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$125.00	RD\$245.00	RD\$275.00	RD\$325.00	RD\$595.00
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$162.50	RD\$318.50	RD\$357.50	RD\$422.50	RD\$773.50
Volumen de internet contratado	1GB <input type="checkbox"/>				
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$895.00				
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$1,163.50				

Bloqueo Regular:

- * Estos planes con Bloqueo Regular tienen la opción de compra de paquetes adicionales y activación de Navegación Libre, según tarifa vigente al momento de la compra.
- * Planes con Bloqueo Regular: El Cliente navega sin ningún tipo de restricción en dirección IP/URL.
- * El volumen contratado aplica para Rollover. Para conocer el volumen transferido se debe acceder a la página web miclaroempresas.claro.com.do.
- * Los planes Postpago Negocio a partir de 1GB tienen incluidos un bono de internet de 3 veces el volumen del plan contratado. Este bono no aplica para Roaming, es solo para usar en el territorio.
- * Servicio de Roaming incluido solo aplica para Planes con Bloqueo Regular a partir de 3GB. Los destinos incluidos pueden estar sujetos a cambios, los cuales pueden ser verificados en la página web www.claro.com.do o llamando al 809-220-6814.

Reglas de Navegación:

- * El Cliente tendrá la opción de compras de paquetes adicionales y activación de navegación libre o granel con Reglas de Navegación.
- * Planes con Reglas de Navegación solo podrán navegar en la dirección IP/URL solicitadas por El Cliente a través del Formulario para Captura Reglas de Navegación suscrito a través del Consultor de Negocio asignado.
- * El Cliente podrá solicitar mantenimientos (incluir o remover IP/URL) a través de Consultor Negocio asignado.
- * Planes con Reglas de Navegación no tienen servicio de Roaming incluido.

Cantidad de líneas	<input type="checkbox"/>
Plan contratado	<input type="checkbox"/>
Total sin Impuestos	<input type="checkbox"/>
Total con Impuestos	<input type="checkbox"/>

Total Sumatoria Rentas Plan Contratado

* El Cliente reconoce que podrá generar cargos adicionales en cada línea por concepto de uso adicional al plan contratado.

PLANES POR VELOCIDAD INTERNET MÓVIL SOLO DATOS

PLANES POR VELOCIDAD REGULAR Y TELETRABAJO

POR VELOCIDAD (REGULAR)

NEGOCIO

Velocidad	1Mbps/512Kbps <input type="checkbox"/>	3Mbps/1.5Kbps <input type="checkbox"/>	6Mbps/2Mbps <input type="checkbox"/>	10Mbps/2Mbps <input type="checkbox"/>
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$995.00	RD\$1,095.00	RD\$1,795.00	RD\$1,995.00
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$1,293.50	RD\$1,423.50	RD\$2,33.50	RD\$2,593.50

TELETRABAJO

NEGOCIO

CONSUMIDOR

Velocidad	3Mbps/1.5Kbps <input type="checkbox"/>	6Mbps/2Mbps <input type="checkbox"/>	10Mbps/3Mbps <input checked="" type="checkbox"/>	20Mbps/5Mbps <input type="checkbox"/>
RENTA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$1,150.00	RD\$1,457.69	RD\$1,842.31	RD\$2,534.62
RENTA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$1,495.00	RD\$1,895.00	RD\$2,395.00	RD\$3,295.00

Planes por velocidad:

- * El Cliente tendrá la opción de hacer compras de paquetes adicionales y activación de navegación libre con Reglas de Navegación según tarifas vigentes al momento de la compra.
- * Estos planes disminuyen la velocidad luego de consumido el volumen de 100GB: A 256Kbps para el plan de 1Mbps/512Kbps y a 1Mbps para los demás planes según Política de Uso Justo incluida en el portal web <https://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/>
- * Planes por velocidad no aplican para Rollover.
- * Planes por velocidad no aplican para Roaming.

Planes Teletrabajo:

- * Planes de Teletrabajo no aplican para servicios opcionales regala datos, comparte datos y navegación a granel.
- * Planes de Teletrabajo disminuyen la velocidad luego de consumido el volumen de 50GB del plan base y 50GB para las aplicaciones incluidas, según Política de Uso Justo incluida en el portal web <https://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/>
- * Planes de Teletrabajo no aplican para Rollover.
- * Planes de Teletrabajo no aplican para Roaming.

Total Sumatoria Rentas Plan Contratado

Cantidad de líneas	100
Plan contratado	10Mbps/3Mbps
Total sin Impuestos	184,231.00
Total con Impuestos	239,500.30

* El cliente reconoce que podrá generar cargos adicionales en cada línea por concepto de uso adicional a lo contratado.

CONECTIVIDAD M2M				
Atributos	Conectividad M2M 1MB	Conectividad M2M 5MB	Conectividad M2M 10MB	Conectividad M2M 25MB
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RENDA MENSUAL SIN IMPUESTOS	RD\$60.00	RD\$115.00	RD\$130.00	RD\$145.00
RENDA MENSUAL CON IMPUESTOS	RD\$78.00	RD\$149.50	RD\$169.00	RD\$188.50
Volumen Incluido MB	1	5	10	25
Volumen Incluido KB	1,024	5,120	10,240	25,600
Volumen adicional KB sin impuestos	\$0.00040	\$0.00038	\$0.00036	\$0.00034
Volumen adicional KB con impuestos	\$0.00052	\$0.00049	\$0.00047	\$0.00044
Minimensajes incluidos a Claro	100	200	300	400
Minimensajes a Claro sin impuestos	RD\$1.00	RD\$1.00	RD\$1.00	RD\$1.00
Minimensajes a Claro con impuestos	RD\$1.30	RD\$1.30	RD\$1.30	RD\$1.30
Minimensajes a otros Proveedores sin impuestos	RD\$1.75	RD\$1.75	RD\$1.75	RD\$1.75
Minimensajes a otros Proveedores con impuestos	RD\$2.28	RD\$2.28	RD\$2.28	RD\$2.28

*La Navegación Libre tiene un tope hasta el doble del volumen del plan contratado.

Total Sumatoria Rentas Plan Contratado

Cantidad de líneas	<input type="text"/>
Plan contratado	<input type="text"/>
Total sin Impuestos	<input type="text"/>
Total con Impuestos	<input type="text"/>

* El cliente reconoce que podrá generar cargos adicionales en cada línea por concepto de uso adicional a lo contratado.

OTROS SERVICIOS				
SERVICIO(S)				
RENDA MENSUAL SIN IMPUESTOS RD\$				
RENDA MENSUAL CON IMPUESTOS RD\$				

EQUIPO SUBSIDIADO

MARCA: PCD MODELO: 402 IMEI: _____ PRECIO DEL EQUIPO*: RD\$ 7,195.00

FINANCIAMIENTO SI No

CANAL DE VENTA

PUNTO DE VENTA: _____ DISTRIBUIDOR AUTORIZADO: _____

FIRMA AUTORIZADA: _____ SELLO: _____

PENALIDAD

CANTIDAD DE EQUIPOS: 100 TOTAL SUBSIDIO POR EQUIPO (RD\$): RD\$ 7,195.00

TOTAL PENALIDAD: RD\$719,500.00

Observaciones: _____

USO INTERNO COMPAÑIA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A.

FECHA DE ACTIVACIÓN: _____ NOMBRE DEL REPRESENTANTE: Jelin Niñez

CONDICIONES DEL SERVICIO

Los precios indicados en el presente contrato incluyen impuestos (ITBIS, ISC, CDT). La penalidad no tiene impuestos incluidos; en caso de cancelación anticipada a la vigencia del contrato, se debe sumar al monto los impuestos aplicables.

DURACIÓN

El presente contrato estará vigente a partir de su fecha de firma por un periodo de veinticuatro (24) meses. Una vez llegada la fecha de término, Claro procederá con la cancelación de los servicios, salvo que el Cliente haya notificado por escrito su intención de renovarlos, dentro de los treinta (30) días previos a la fecha de terminación. En caso de que se otorgue subsidio de equipos o descuento en renta, está sujeto a penalidad (i) por cancelación, (ii) cambio a un plan menor.

OBSERVACIONES

Se entenderán como Servicios Independientes cada una de las líneas contratadas, por tanto los Términos y Condiciones de servicios de Telecomunicaciones, así como los atributos y beneficios del Plan seleccionado, programa de subsidios y penalidades, aplicarán de forma separada para cada una de ellas.

Las condiciones de uso de los planes de datos están incluidas en la Política y Condiciones de Uso Aceptable disponible en <https://www.claro.com.do/personas/legal-regulatorio/>

CLARO notificará a El Cliente su balance mensual a través de una factura digital para cada línea contratada en un correo electrónico que El Cliente suministra al momento de la contratación del servicio. En adición, El Cliente siempre tendrá la opción de obtener una impresión de su factura en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente de CLARO.

Para la inclusión de líneas nuevas, migración de plan o cambios de una línea existente, EL CLIENTE deberá suscribir una nueva Solicitud de Servicio y Sumaria de entrega de Equipos según el caso.

EL CLIENTE RECONOCE QUE LA PRESENTE SOLICITUD DE SERVICIO & LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMPAÑIA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. QUE SE ENCUENTRA ADJUNTO EN LA MISMA, CONSTITUYE EL ACUERDO DE SERVICIO CONTRATADO, LOS CUALES PROCEDE A FIRMAR EN SEÑAL DE ACEPTACIÓN.



[Handwritten mark]

**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 provistos 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



A handwritten signature or mark in blue ink, consisting of a stylized, cursive-like shape.

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 período 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, estos descuentos serán indicados en el Contrato de Servicio o en la Solicitud de Servicio, en la Planilla para Mantenimiento de Equipos y en la Sumaria de Equipos, dependiendo del servicio contratado. 13.2. Usted reconoce que en caso de que por su voluntad fuesen cancelados Los Servicios, migrados a un plan inferior o haya realizado una solicitud de portabilidad numérica, Usted deberá pagar los montos correspondientes a las penalidades aplicables por el subsidio o descuento en renta otorgado por La Compañía hasta completar el período 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 período 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 reabilitado el servicio de forma automática, previa notificación por parte de La Compañía, quedando Usted sujeto a las contraprestaciones de lugar. Cuando la contratación del



X

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 deautorizado 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 Política 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



X

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.

RD

28. Roaming: 28.1. La Compañía ofrece el servicio de Roaming bajo dos modalidades según el país visitado y el Plan de Servicios Móviles contratado por Usted (i) "Uso de Roaming Incluido": esta modalidad se refiere al uso exclusivo de los paquetes de voz y SMS hacia números de República Dominicana y a números dentro del mismo país visitado (donde está ubicada la SIM CARD que le provee el servicio móvil) y el uso del paquete de internet incluido en su plan local contratado 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 pagará 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 requieren 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.

Firma Usuario Titular

Firma del Garante Solidario

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

DOCUMENTOS IMPORTANTES: El acuerdo para Los Servicios está compuesto por los Términos y Condiciones, por el Contrato de Servicio o Solicitud de Servicio, las Políticas de Uso y Condiciones Aceptables 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.

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 contrato, 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.
6. Leer con detenimiento los acuerdos suscritos y las informaciones suministradas a través de los diferentes medios disponibles.

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 y los factores externos e internos indicados los documentos importantes descritos en este documento. La comprobación para el servicio de Internet fijo siempre deberá realizarse midiendo la velocidad con la computadora conectada directamente al módem/router, y sin que haya otro dispositivo conectado al mismo. El módem deberá estar en el lugar donde fue instalado originalmente por la prestadora (sin que se haya realizado ningún traslado interno por parte del



usuario). 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, SUSPENSION, 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 del servicio, el pago solo de los bienes y servicios distintos al servicio de telecomunicaciones o el pago 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.

SUSPENSION 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 llamando al Departamento de Atención al Usuario 809-200-9707.

APENDICE II: 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.



X

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 III: POLITICA DE USO Y CONDICIONES DE USO ACEPTABLE COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A.

La presente Política y Condiciones de Uso Aceptable (en lo adelante "La Política") aplica para todos los servicios de voz, internet, SMS, Planes Móviles Planes Por Velocidad Solo Datos y, Servicios Flota en la red móvil de Claro, que en lo adelante se denominarán en conjunto como "Los Servicios".

Esta política a su vez está orientada a informar a los clientes todas las condiciones que le permitirán hacer un uso eficiente de los servicios de internet, voz y SMS, conforme la calidad y los parámetros ofrecidos por la Compañía Dominicana de Teléfonos S.A., en lo adelante "Claro".

Claro se reserva el derecho de modificar La Política en cualquier momento. Los Clientes tienen la responsabilidad de consultar La Política de manera periódica, ya que al aceptarla se asume que están en conocimiento de todas las condiciones aplicables.

1. USO DE LOS SERVICIOS

Los Clientes convienen en realizar un uso razonable de Los Servicios. 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 diálogo directo entre dos individuos, para uso personal y/o servicios a través de dispositivos definidos como IoT. Claro tiene definidos parámetros para determinar el uso razonable de Los Servicios. 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.

USOS PROHIBIDOS: a) Los Servicios serán prestados para uso exclusivo en dispositivos móviles celulares, Los Clientes no podrán hacer uso de Los Servicios en equipos Simbox, Routers de Internet Móvil, dispositivos de localización vehicular, dispositivos de monitoreo a distancia (alarmas), teléfonos fijos con SIM, GSM Gateway; b) Los Servicios no se pueden utilizar para cualquier otro propósito, incluyendo, pero no limitado a servicios de monitoreo, reventa a terceros sin previa autorización de Claro, interconexión a otras redes, introducción en el país de llamadas entrantes internacionales enmascaradas como llamadas locales (bypass telefónico) y otros usos comerciales, u otras conexiones que no incluyan un diálogo directo ininterrumpido entre dos personas; c) De igual modo queda terminantemente prohibido: (1) mantener una línea abierta de comunicación para proporcionar servicios de monitoreo; (2) acceder o proporcionar acceso a servicios de línea de chat de varias partes; (3) utilizar Los Servicios con una SIM o una red de servidor SIM para generar o simular llamadas de voz; (4) transmitir materiales pregrabados; (5) Realizar tele-marketing; (6) Iniciar llamadas con marcación automática; (7) Iniciar cualquier otra llamada o conexión que no sea con fines de diálogo directo ininterrumpido entre individuos; (8) usar el servicio para cualquier propósito fraudulento, violentando, manipulando o alterando el funcionamiento de los atributos de Los Servicios contratados descritos en los términos y condiciones de Los Servicios.

Para el caso del Servicio de Internet Móvil Solo Datos se establece para uso exclusivo en los dispositivos Modem, GPS, "machine to machine" (M2M) o dispositivos definidos como "IoT" dispuestos por Claro para tales fines.

En caso de que se compruebe una violación a los términos de esta Política, Claro se reserva el derecho de suspender el servicio, cambiar el plan, cancelar el contrato de servicio suscrito, y/o disminuir la velocidad del servicio de internet.

2. PLANES Y SERVICIOS

Los Clientes deberán hacer un uso razonable de los servicios de voz, internet y SMS, de conformidad con las condiciones establecidas en los contratos de servicio y documentos mercadológicos de la empresa.

2. A. CONDICIONES USO SERVICIO VOZ LIBRE DENTRO DE LA RED CLARO

Planes Voz: Los Clientes que activen los planes de Voz Postpago y Control disponen del beneficio de conversar libre dentro de la red móvil Claro durante las noches y fines de semana a una tarifa de RD\$0.00 (sin costo). El horario especial de noches cubre de (lunes a viernes de 8pm-7:59am) y Fines de Semana (De sábado 8:00am a lunes 7:59am).

Planes Especiales: Los Clientes que activen los planes Especiales 1, 2 y 3 Postpago y Control disponen del beneficio de conversar libre dentro de la red móvil Claro durante las noches y fines de semana a una tarifa de RD\$0.00 (sin costo). El horario especial de noches cubre de (lunes a viernes de 8pm-7:59am) y Fines de Semana (De sábado 8:00am a lunes 7:59am). Los Clientes que activen los planes Especiales 4 y 5 disponen del beneficio de conversar libre dentro de la red móvil Claro todos los días de la semana, en cualquier horario, a una tarifa de RD\$0.00 (sin costo).

Planes Premium: Los Clientes que activen los planes Premium Postpago y Control disponen del beneficio de conversar libre dentro de la red móvil Claro todos los días de la semana, en cualquier horario, a una tarifa de RD\$0.00 (sin costo).



2. B. CONDICIONES SERVICIOS DE INTERNET MOVIL

El Cliente reconoce que, para hacer uso del servicio de Datos, deberá activar un plan de Datos o activar la opción de "Navegación Libre".

A. CONDICIONES USO INTERNET CON BLOQUEO: El Cliente acepta y reconoce que los Planes de Internet Móvil disponen de un límite de consumo en GB o MB dependiendo del plan elegido por El Cliente. Al agotar el volumen incluido en su plan de internet móvil contratado, El Cliente podrá continuar navegando libre a tarifa vigente de mercado, si así lo ha solicitado a través de los canales de ventas disponibles en Claro. Esta navegación conllevará cargos en su factura por los MB adicionales consumidos y aplica a los servicios Postpago, Control, Flota e Internet Móvil solo Datos. **B. CONDICIONES USO DE INTERNET POR CAPACIDAD CON DISMINUCION DE VELOCIDAD:** Claro ofrecerá la modalidad de Internet por capacidad con Disminución de Velocidad a los clientes que cumplan con los criterios establecidos en sus políticas internas. El Cliente acepta y reconoce que los Planes de Internet Móvil por capacidad con Disminución de Velocidad incluyen una capacidad de GB para navegar a la máxima velocidad según el plan contratado en la Hoja de Servicios o material mercadológico y al alcanzar su tope de capacidad de GB, El Cliente tendrá una reducción de velocidad de acuerdo al plan contratado y podrá seguir navegando a la velocidad convenida durante el tiempo de vigencia que le reste al plan contratado. Esto aplica para los servicios Postpago, Flota e Internet Móvil Solo Datos.

Los Clientes con planes **Especial y Premium** incluyen un plan de Internet de su preferencia con un límite de consumo en GB de acuerdo al plan contratado. Este plan puede ser utilizado bajo la modalidad "Uso de Roaming Incluido". Luego de agotar el plan base contratado, Los Clientes podrán disfrutar del bono de internet adicional que incluye su plan, este Servicio no aplica para ser utilizado en la modalidad "Uso de Roaming Incluido". Luego de agotar el bono de internet adicional, Los Clientes podrán disfrutar del beneficio de navegación libre en Chat y Redes seleccionadas incluidas en su plan y sin salirse de dichas redes, sin costo; de acuerdo con el plan base contratado. Este Servicio no aplica para ser utilizado en la modalidad "Uso de Roaming Incluido". Adicional, como beneficio exclusivo de los planes Premium, la navegación en los servicios de Claro Música, Claro Video y Claro Drive no afecta el consumo de datos.

A. ¿QUE PUEDE HACER EL CLIENTE CON SU PAQUETE DE CHAT Y REDES LIBRES INCLUIDAS?

- Enviar mensajes de texto, fotos y videos almacenados en su celular.
- Leer mensajes de texto recibidos de sus contactos.
- Descargar fotos y videos enviados por sus contactos.
- Actualizar su perfil y su estatus en las distintas redes.
- Enviar y recibir notas de voz.
- Navegar en el APP de Claro Música.
- Puede navegar en el APP Uber para clientes y Uber Drive.

B. ¿QUE NO PUEDE HACER EL CLIENTE CON SU PAQUETE DE CHAT Y REDES LIBRES?

- No puede acceder a ninguna URL o Link distinta a la(s) incluida(s) como parte de los atributos libres de su plan contratado.
- No puede acceder a artículos, fotos o videos, enviados por sus contactos que requieren conexión a otra página.
- No puede realizar llamadas de voz ni de video a través de WhatsApp, Instagram, Uber, Facebook Messenger y Facebook.

C. ¿REDES LIBRES INCLUIDAS POR TIPO DE PLAN?

	VOLUMEN INTERNET (GB) (MB)	REDES SOCIALES LIBRES INCLUIDAS
PLANES ESPECIALES	500MB	Whatsapp, Facebook, Instagram, Waze, Uber, Uber Eat, Claro Música y Claro drive luego de consumido el volumen de su plan. Adicional incluye Navegación Libre permanente de Aprende y App Mi Claro sin afectar el plan de datos.
	2GB	Whatsapp, Snapchat, Facebook, Instagram, Twitter, Waze, Pinterest, Strava, Uber, Uber Eat, Facebook Messenger, Google Maps, LinkedIn, ESPN, Spotify, Gmail, Claro drive y Claro Música luego de consumido el bono de datos de su plan. Adicional incluye Navegación Libre permanente de Aprende y App Mi Claro sin afectar el plan de datos.
	4GB	Whatsapp, Snapchat, Facebook, Instagram, Twitter, Waze, Pinterest, Strava, Uber, Uber Eat, Facebook Messenger, Google Maps, LinkedIn, Tiktok, ESPN, Spotify, Claro drive, Claro Música, Gmail, Google Meet y Google Calendar luego de consumido el bono de datos de su plan. Adicional incluye navegación libre permanente de Aprende y App Mi Claro sin afectar el plan de datos.
	5GB	
	7GB	
PLANES PREMIUM	10GB	Whatsapp, Snapchat, Facebook, Instagram, Twitter, Waze, Pinterest, Strava, Uber, Uber Eat, Facebook Messenger, Google Maps, LinkedIn, Tiktok, ESPN, MLB, Formula 1, NBA, FIFA,
	12GB	



15GB	Spotify, Gmail, Google Meet, Google Calendar, Teams, Microsoft Office 365 luego de consumido el volumen de datos de su plan. Adicional incluye navegación libre permanente de Aprende, App Mi Claro, Claro Música, Claro drive y Claro Video sin afectar el plan de datos.
20GB	
25GB	
35GB	Whatsapp, Snapchat, Facebook, Instagram, Twitter, Waze, Pinterest, Strava, Uber, Uber Eat, Facebook Messenger, Google Maps, LinkedIn, Tiktok, ESPN, MLB, Formula 1, NBA, FIFA, Spotify, Gmail, Google Meet, Google Calendar, Teams, Microsoft Office 365, Netflix, Disney Plus y HBO MAX luego de consumido el volumen de datos de su plan. Adicional incluye navegación libre permanente de Aprende, App Mi Claro, Claro Música, Claro drive y Claro Video sin afectar el plan de datos.
Libre*	

**** En las APPs Netflix, Disney Plus y HBO MAX** los Clientes navegarán con el mayor ancho de banda (velocidad de navegación) disponible hasta llegar a la cuota de GB establecida como Política de Uso Justo definida por Apps. Si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, Los Clientes podrán continuar navegando a una velocidad reducida (disminución de velocidad), según el APPs, conforme se describe en el cuadro anexo:

APPS	POLITICA USO JUSTO (PUJ)	VELOCIDAD DENAVEGACION DESPUES DE PUJ
Netflix	200 GB	1Mbps
Disney Plus		
HBO MAX		

2. B.1 CONDICIONES USO PAQUETES ADICIONALES DE INTERNET UNICA VEZ

Para todas las modalidades de Internet ofrecido por Claro y en los Planes Postpago, Internet Móvil Solo Datos y Flota, El Cliente deberá optar por la compra de un paquete de Internet adicional con cargo a su factura o esperar hasta la fecha de su próximo corte donde le será restablecido el volumen de su plan Internet móvil contratado. El Cliente podrá adquirir paquetes de datos adicionales en cualquier momento. Los paquetes de datos adicionales tendrán una vigencia definida en días calendario, según la propuesta comercial vigente al momento de la compra, la cual inicia en la fecha y hora de la compra del paquete y finaliza al agotar el volumen adquirido o llegar a la fecha fin del mismo. El Cliente reconoce que la compra de paquetes de Internet adicionales podrá ser realizada desde el equipo móvil por cualquier persona que tenga en su poder el mismo, a través de los distintos canales electrónicos disponibles para tales fines. Mientras que Los Clientes con Planes Control e Internet Móvil Solo Datos Control podrán adquirir paquetes adicionales por medio de recarga adicional.

2. B.2 CONDICIONES USO PAQUETES DE INTERNET RENOVACION DE VELOCIDAD (TURBO CARGA)

En los servicios de Internet Móvil con disminución de velocidad una vez agotado el volumen o capacidad adquirida cuando en el plan esté reducida su velocidad, El Cliente podrá renovar la velocidad por el mismo volumen con cargo a su factura, manteniendo la vigencia del paquete original contratado, Claro se reserva el derecho de definir la cantidad de veces que el plan podrá ser renovado en las condiciones indicadas en esta sección. El Cliente reconoce que la compra del paquete de renovación de velocidad está sujeto al límite de crédito del Cliente definido por Claro.

2. B.3 CONDICIONES USO PLAN Libre

Claro dispone de una propuesta de internet con disminución de velocidad. Esta propuesta incluye una capacidad de GB para navegar a la máxima velocidad según el plan contratado. Al alcanzar su tope de capacidad de GB, Los Clientes tendrán una reducción de velocidad de acuerdo al plan contratado y podrán seguir navegando a 10 Mbps.

PLANES	PLAN BASE	VELOCIDAD DE NAVEGACION DESPUES DE PUJ
*Smart Postpago Libre	200 GB	10Mbps

2.B.4 CONDICIONES NAVEGACION LIBRE

Es la modalidad que permite a Los Clientes navegar sin interrupciones luego de consumir el volumen de Internet contratado en su plan Postpago o Control o navegar libre al haber agotado el bono de Internet incluido; si Los Clientes tienen un plan Solo Voz Postpago o Control. Esta modalidad de navegación se comercializa de dos maneras:

- 1. NAVEGACION LIBRE EXCEDENTE** aplica para Los Clientes con un paquete de internet contratado (Planes Especial y Premium Postpago & Control y Planes de Internet Solo Datos). Los Clientes navegarán a la tarifa indicada por Claro



en los documentos mercadológicos y material publicitario. Claro ha fijado un techo límite de consumo 5GB por ciclo de facturación, al llegar a este techo Los Clientes son bloqueados y recibirán un mini-mensaje a través de sus teléfonos móviles informándoles que han llegado al tope de su consumo libre disponible y que para continuar navegando deberán comprar paquetes de Internet.

2. **NAVEGACION LIBRE REGULAR:** aplica para Los Clientes sin plan de internet contratado (Planes VOZ Postpago & Control), pero con la opción de navegación libre abierta a solicitud de Los Clientes. Los Clientes navegarán a la tarifa indicada por Claro en los documentos mercadológicos y material publicitario. Claro ha fijado un techo límite de consumo 3GB por ciclo de facturación, al llegar a este techo Los Clientes son bloqueados y recibirán un mini mensaje a través de sus teléfonos móviles informándoles que han llegado al tope de su consumo libre disponible y que para continuar navegando deberán comprar paquetes de Internet.

2. B.5 CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET MOVIL SOLO DATOS (SIN VOZ)

Los Clientes con planes de Internet Solo Datos (sin voz) disponen de planes por capacidad y por velocidad a elegir según su preferencia. Los planes por capacidad permiten la navegación con un límite de consumo en GB o MB de acuerdo al plan contratado. Agotado el volumen contratado, Los Clientes podrán navegar a través del servicio de navegación excedente, pudiendo generar costos adicionales.

En los planes por velocidad, Los Clientes navegarán con el mayor ancho de banda (velocidad de navegación) disponible hasta llegar a la cuota de GB establecida como Política de Uso Justo para el plan contratado. Si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, Los Clientes podrán continuar navegando a una velocidad reducida (disminución de velocidad), según el plan contratado, conforme se describe en el cuadro anexo:

PLANES	POLITICA USO JUSTO (PUJ)	VELOCIDAD DENAVEGACION DESPUES DE PUJ
Internet Móvil 1Mbps/512Kbps	100 GB	512 Kbps
Internet Móvil 3Mbps/1.5Mbps		1Mbps
Internet Móvil 6Mbps/2Mbps		1Mbps
Internet Móvil 10Mbps/2Mbps		1Mbps

2.B.6 CONDICIONES PLANES POR VELOCIDAD SOLO DATOS (TELETRABAJO)

Los Clientes de Internet Móvil Solo Datos tienen disponibles los planes por velocidades de bajada/subida y que disminuyen la velocidad luego de alcanzar la política de uso justo actual de 50GB para el plan base y 50GB exclusivos para navegar a las aplicaciones Microsoft Office 365, Microsoft Outlook, Microsoft Teams y Cisco Webex.

Si dichas cuotas son alcanzadas antes del corte de facturación, los Clientes podrán continuar navegando a una velocidad reducida (disminución de velocidad), según el plan contratado, conforme se describe en los siguientes cuadros:

- El plan base, el cual navega a todas las redes y todas las URLs (excepto a las aplicaciones de Teletrabajo incluidas), la velocidad se reduce según el plan contratado:

PLANES POR VELOCIDAD	POLITICA USO JUSTO (PUJ)	VELOCIDAD DENAVEGACION DESPUES DE PUJ
Internet Móvil 3Mbps/1.5Mbps	50 GB	1Mbps
Internet Móvil 6Mbps/2Mbps		1Mbps
Internet Móvil 10Mbps/3Mbps		1.5Mbps
Internet Móvil 20Mbps/5Mbps		1.5Mbps

- Para las aplicaciones incluidas, la velocidad se reduce a 256Kbps:

APLICACIONES	POLITICA USO JUSTO (PUJ)	VELOCIDAD DENAVEGACION DESPUES DE PUJ
Microsoft Office 365	50 GB	256Kbps
Microsoft Outlook		256Kbps
Microsoft Teams		256kbps
Cisco Webex		256kbps

Estos planes no incluyen las licencias de estas aplicaciones, solo la navegación en ellas.

2.B.7 CONDICIONES PAQUETE AGRANDA



Consiste en la modalidad de "Agrandar su plan de Datos por medio de la compra de un paquete adicional de datos" de acuerdo con el plan contratado. El Cliente acepta y reconoce que la compra de este paquete es adicional al plan base contratado, el cual tiene un límite de consumo en GB dependiendo del plan elegido por El Cliente. Los paquetes de datos "agrandar" tendrán una renta adicional al plan contratado con vigencia recurrente, según la propuesta comercial vigente al momento de la compra y mientras el cliente tenga activo el plan. Estos planes aplican para Rollover. El Cliente reconoce que la compra de paquetes de Internet adicionales podrá ser realizada desde el equipo móvil por cualquier persona que tenga en su poder el mismo, a través de los distintos canales electrónicos disponibles para tales fines.

Este servicio no aplica para ser utilizado en la modalidad "Uso de Roaming Incluido". Al agotar el volumen incluido en su paquete agranda, de internet móvil contratado, El Cliente podrá continuar navegando libre a tarifa vigente de mercado, si así lo ha solicitado a través de los canales de ventas disponibles en Claro. Esta navegación conllevará cargos.

3. CONDICIONES SERVICIO DE ROAMING

Claro realizará sus mejores esfuerzos en coordinar la implementación y mantenimiento de los servicios de Roaming conjuntamente con la(s) empresa(s) de telecomunicaciones proveedora(s) del servicio, en el país al que Los Clientes viajan.

Se considera uso de Internet Roaming todo el volumen traficado, tanto de bajada como de subida. Los Clientes son responsables de la configuración de los dispositivos móviles que utilizan fuera del territorio de la República Dominicana, para acceder o no al servicio de Internet Roaming. Los Clientes son responsables de las configuraciones realizadas en las aplicaciones móviles que hayan instalado en los dispositivos y reconocen que las mismas pueden generar -usos inadvertidos o en segundo plano de Internet Roaming- aún Los Clientes no estén interactuando con las aplicaciones. Claro no se hace responsable por la velocidad disponible para conexiones de Internet en las redes de los operadores de dichos países, mediante los cuales brinda los servicios de Roaming a sus clientes; la velocidad estándar de conexión a internet es de aproximadamente 128 Kbps.

Los Clientes reconocen que tendrán la opción de contratar paquetes de Internet, en el extranjero, mientras utilizan los servicios de Internet Roaming de Claro, y que los mismos estarán disponibles para su auto-aprovisionamiento por parte de Los Clientes en los canales electrónicos de Claro. Los Clientes serán responsables de pagar los paquetes de Internet Roaming de conformidad con los precios establecidos en los documentos mercadológicos y material promocional de Claro. Los Clientes serán responsable de verificar la cobertura, volumen y vigencia del o de los paquetes a ser adquiridos por ellos mismos, al momento de su compra. Los Clientes aceptan que en la modalidad de "Uso de Roaming facturado a Demanda" de no comprar un paquete de Internet Roaming no tendrán acceso al servicio de internet mientras hacen Roaming.

El uso de los atributos del servicio móvil local cuando Los Clientes estén haciendo Roaming, bajo la modalidad "**Uso de Roaming Incluido**" 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:

- a) Un período superior a dos (2) meses continuos en los destinos incluidos, es decir, que en dicho período Los Clientes no regresaron a República Dominicana en ningún momento. Los Clientes deben residir en territorio dominicano, y el uso primario y principal del producto debe ocurrir dentro de la red de Claro en República Dominicana.
- b) Cuando durante el ciclo de facturación corriente la cantidad de minutos de voz, SMS y/o GB consumidos en Roaming por Los Clientes exceden el promedio mensual de los últimos 3 meses de consumo en el territorio nacional.
- c) Cuando el primer consumo de la línea se da en alguno de los destinos incluidos en la modalidad de "Uso de Roaming Incluido" y no en territorio Nacional.

El disfrute de este beneficio puede ser cancelado o restringido, a la entera discreción de Claro sin advertencia previa, en caso de que se verifique un uso intensivo de Voz, Internet o SMS en los territorios de los destinos incluidos.

En caso de que Los Clientes tengan contratado un Plan Libre su Servicio de Internet Roaming tendrá una capacidad de **30 GB**. Una vez agotada esta capacidad, el Servicio de Internet Roaming le será bloqueado, notificado y re-direccionado para la compra de paquetes adicionales de Internet Roaming al precio vigente de cada paquete.

En caso de Los Clientes hayan optado por compartir el Internet de sus planes locales solo podrán hacerlo en el ámbito del territorio nacional y no fuera de territorio de la República Dominicana, de manera que no podrán compartir su Internet con terceros ni cuando se encuentren en los destinos incluidos, acompañado del o de los beneficiarios con los que comparte Internet, ni cuando sean los beneficiarios quienes se encuentren en los destinos incluidos, mientras permanece en el territorio dominicano. Los Clientes son responsables de verificar la cobertura, volumen y vigencia del o de los paquetes a ser adquiridos, al momento de su compra. Claro realizará sus mejores esfuerzos en coordinar la implementación y mantenimiento de los servicios de Roaming conjuntamente con la(s) empresa(s) de telecomunicaciones proveedora(s) del servicio móvil, en el país que se visita. Claro no será responsable por daños causados por la interrupción del servicio causado por el servicio provisto por la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones en el país que se visita. De igual modo, Claro realizará sus mejores esfuerzos para garantizar un servicio satisfactorio a nivel internacional, según los términos y condiciones establecidas y el acuerdo de nivel de servicio establecido por la prestadora del servicio Roaming en el país que se visita.

4. CONDICIONES SERVICIOS PREPAGADOS

4.1 PAQUETES DE DATOS PREPAGO

Los Clientes prepago, control y ~~nota que recargan~~ podrán adquirir por medio de los diferentes canales establecidos por Claro ya sea de autogestión o presencial un paquete de internet que les permita tener acceso a la red de datos de Claro. Según la categoría del paquete de internet contratado contará con diferentes características según la elección:



- 4.1.1 **NAVEGACION EN DIAS:** Los Clientes que adquieran paquetes en esta categoría podrán navegar a la máxima velocidad permitida por la red móvil dependiendo del lugar donde se encuentren y el flujo de tráfico de la red. La vigencia del paquete inicia al momento de la compra y finaliza al agotar el volumen o alcanzar la fecha y hora de expiración del paquete.
- 4.1.2 **NAVEGACION EN HORAS:** Los Clientes que adquieran paquetes en estas categorías contarán con las mismas restricciones de Los Clientes con navegación en días con la salvedad de que la expiración de estos paquetes se da en un periodo mucho más reducido puesto que esta expresado en horas.
- 4.1.3 **NAVEGACION CHAT & REDES:** Los Clientes que adquieran este tipo de paquetes podrán navegar solo dentro de las aplicaciones(es) descritas por Claro según la necesidad comercial dentro del paquete seleccionado. Los clientes podrán:
- Enviar mensajes de texto, fotos y videos almacenados en su celular.
 - Leer mensajes de texto recibidos de sus contactos.
 - Descargar fotos y videos enviados por sus contactos (PtoP) nada que requiera conexión a otra URL.
 - Actualizar perfil y estatus en las distintas redes incluidas en sus paquetes de Chat y Redes.
 - Enviar notas de voz a través de WhatsApp.
 - No pueden realizar llamadas de voz y/o Video llamadas a través de WhatsApp.
 - Pueden usar Facebook e Instagram live.
 - No pueden acceder a ninguna URL distinta a la red social incluida en su paquete, si se sale de la aplicación incluida en su paquete de Chat y Redes los MB consumidos se descontarán de su balance de recarga o de cualquier otro paquete de internet que tenga activo.

- 4.1.4 **NAVEGACION PAQUETES LIBRES:** Los Clientes que adquieren paquetes libres de internet podrán navegar a la máxima velocidad permitida por la red móvil dependiendo del lugar donde se encuentren y el flujo de tráfico de la red. Una vez alcanzado el volumen contratado dentro del paquete Los Clientes seguirán navegando a una velocidad de 256Kbps hasta completar los días de vigencia.

4.1.5 **CONDICIONES GENERALES DE LOS PAQUETES DE INTERNET SOBRE VOZ**

- Los Clientes que adquieran un paquete de internet al inicio del uso del paquete recibirán un SMS notificando el inicio del uso del mismo.
- Al agotar el 100% del bono, Los Clientes recibirán un SMS indicando que han consumido el total de su Paquete.
- Los Clientes pueden realizar la consulta de consumo y vigencia del bono a través de USSD (*112#) y App Mi Claro.
- Si se activan varios paquetes al mismo tiempo se suma el volumen de los mismos, pero NO se suma la vigencia.
- No se tiene que esperar hasta agotar el paquete actual para comprar otro, se podrá comprar tantos paquetes como se desee, siempre que éstos sean distintos uno de otro.
- En los Paquetes libres de Internet luego de alcanzar la capacidad de Internet adquirida (1 día=1GB, 3 días=3GB y 5 días=5GB) se navegará a una velocidad de hasta 256Kbps hasta completar la vigencia del paquete de Internet (1,3 y 5 días).

5. **CONDICIONES SERVICIOS FLOTA**

5.1 **PAQUETES DE DATOS**

Los Clientes de Flota podrán adquirir por medio de los diferentes canales establecidos por Claro, ya sea de autogestión o presencial, un paquete de internet que les permita tener acceso a la red de datos de Claro. Según la categoría del paquete de internet contratado contarán con diferentes características según la elección:

- 5.1.1 **Planes Individuales de Datos:** Son planes recurrentes de datos que funcionan a nivel de suscriptor, van desde 1GB hasta 50GB de volumen. Son planes con bloqueo, es decir, que al consumir todo el volumen disponible el cliente no podrá seguir navegando.
- 5.1.2 **Planes Distribuibles de Datos:** Son planes de Datos a nivel de cuenta (BAN) cuyos volúmenes van desde 5GB hasta 4,000GB. En este tipo de planes el cliente adquiere un volumen de datos y lo distribuye entre las unidades que desee en el BAN. La distribución de Datos puede hacerse en volúmenes desde 500MB hasta 20GB, sin embargo, el mínimo de distribución es de 500MB.
- 5.1.3 **Planes de Datos Libres/Con disminución de velocidad:** Son planes de datos que al utilizar todo el volumen El Cliente podrá seguir navegando, pero a una velocidad reducida dependiendo del volumen de su plan de: 128Kbps, 256Kbps ó 512Kbps.
- 5.1.4 **Planes de Datos Waze y WhatsApp:** Son planes de datos que permiten a Los Clientes la navegación exclusiva en las aplicaciones descritas, bajo las siguientes condiciones:
- Enviar mensajes de texto, fotos y videos almacenados en su celular.



- Leer mensajes de texto recibidos de sus contactos.
- Descargar fotos y videos enviados por sus contactos.
- Actualizar su perfil y su estatus.
- Acceder y navegar dentro del App Waze.
- Hacer búsquedas de ubicaciones.
- Compartir links desde la aplicación con su ubicación.

RD\$1

5.1.5 CONDICIONES GENERALES DE LOS PAQUETES DE INTERNET SOBRE VOZ

- Los Clientes pueden realizar la consulta de consumo a través de la herramienta PAF.
- No se tiene que esperar hasta agotar el paquete actual para comprar otro, se podrá comprar tantos paquetes como se desee, siempre que éstos sean distintos uno de otro.
- En los paquetes de Datos Libres/Con Disminución de Velocidad, luego de alcanzar la capacidad de Internet adquirida, se navegará a una velocidad reducida de 128Kbps, 256Kbps ó 512Kbps hasta agotar la vigencia contratada (30 días).

6. VELOCIDADES MINIMA Y MAXIMA SERVICIOS MOVILES

Las velocidades mínimas y máximas que Los Clientes de Claro podrán experimentar, considerando los factores que inciden en el disfrute de las mismas, por tecnología son:

Tecnología	Nombre comercial	Mínimo	Máximo
GSM	2G	10kbps	256kbps
WCDMA	3G	32kbps	14Mbps
LTE	4G/4.5G/4.5G + (Gigared)	64kbps	1Gbps
5 G	5 G	256kbps	1.2 Gbps

La velocidad promedio por tecnología se estará publicando en la WEB y será actualizada trimestralmente en conformidad con la norma de calidad.

6.1 CONDICIONES QUE INCIDEN EN EL DISFRUTE DE LA VELOCIDAD Y/O SERVICIO

- Nivel de señal (Distancia cliente-Radiobase).
- Factores de la infraestructura (El tipo de construcción afecta cobertura y calidad "indoor").
- Capacidad del teléfono móvil del cliente. (Mobile "Capability" / Equipos No Homologados).
- Congestión y alta utilización del entorno.
- Condiciones meteorológicas.
- Interferencias externas.
- Tecnología disponible en el área del cliente.
- Disminución de la velocidad por consumo total de la cuota facturada.
- Todas las informaciones están referenciadas a cobertura "outdoor", las "indoor" no pueden ser definidas ni aseguradas.

6.2 CONFIGURACION, COMPATIBILIDAD Y RESPONSABILIDADES

A los fines de que el Cliente pueda disfrutar de los atributos, condiciones y características de la red de Claro, es necesario que los equipos móviles a utilizarse se encuentren homologados por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y cumplan con los parámetros de compatibilidad de la red local de Claro, como son, sin que esa enumeración sea limitativa: Carrier Agregation, MIMO, 256QAM compatibles con la red de Claro.

Será responsabilidad del Cliente disponer de un certificado de homologación y verificar las condiciones de compatibilidad en la red de Claro las cuales se encuentran descritas en <https://soporte.claro.com.do/category/servicios-moviles>



X