

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PREPAGO.

1. PRIMERA. DEFINICIONES:

Para efectos del presente Reglamento (en adelante, el “Reglamento”), las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas en el Reglamento, tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

Agente Autorizado CLARO (“AAC”): Aquella persona, que por virtud de un Contrato celebrado con **CLARO**: **(i)** realiza a nombre y por cuenta de **CLARO** la comercialización de servicios de telecomunicaciones (en adelante, los “Servicios”) y Equipos Provistos, según se define este término más adelante, por sí misma o a través de terceros; **(ii)** da información de los Servicios que ofrece **CLARO**; **(iii)** hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos a través de dicho AAC; **(iv)** cuenta con un mecanismo de acceso al CAT para atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios; y **(v)** vender Recargas para el Servicio Telefonía Prepago.

Centro de Atención a Clientes (“CAC”): Es el lugar en donde físicamente se encuentran los ejecutivos de **CLARO** cuya función es: **(i)** dar información de los Servicios que ofrece **CLARO**; **(ii)** tramitar la contratación de Servicios; **(iii)** atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios; **(iv)** solicitar la gestión de la garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos por **CLARO**; y **(v)** vender Recargas para el Servicio Telefonía Prepago.

Centro de Atención Telefónica (“CAT”): Servicio de atención telefónica cuya función es: **(i)** dar información de los Servicios que ofrece **CLARO**; **(ii)** atender aclaraciones y reclamaciones que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; **(iii)** brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y **(iv)** recibir pagos y vender Recarga utilizando medios electrónicos, entre otros. El **SUSCRIPTOR** puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *10, así como a través de marcaciones gratuitas a la línea definida por **CLARO** para tal fin, siempre y cuando correspondan a llamadas nacionales entre operadores interconectados. **CLARO** definirá las políticas de funcionamiento de los CAT para la prevención de llamadas maliciosas, pudiendo implementar mecanismos tales como el filtrado de llamadas con base al comportamiento del **SUSCRIPTOR** y el cobro de las llamadas realizadas por el **SUSCRIPTOR** al CAT cuando sean realizadas más de tres llamadas diarias, salvo que no se haya podido dar una solución satisfactoria al problema denunciado por el **SUSCRIPTOR**.

Cobertura: Son las áreas geográficas de un territorio en las que se cuenta con infraestructura para la prestación de Servicios. La Cobertura de **CLARO** se encuentra disponible en los CACs y la página en Internet www.claro.cr.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones mediante el cual el **SUSCRIPTOR(i)** a través de la Línea, accede a los Servicios objeto del presente Reglamento; y **(ii)** cuya marca, modelo, y número

de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Reglamento.

Equiposuscriptor: Es aquel Equipo que el **SUSCRIPTOR** declara de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Reglamento. El **SUSCRIPTOR** entiende que es de su exclusiva responsabilidad que el Equipo Suscriptor sea compatible con la red de **CLARO** y esté debidamente homologado según las disposiciones de la SUTEL, caso contrario el **SUSCRIPTOR** renuncia a cualquier reclamo por problemas de calidad del servicio vinculado con el terminal.

Equipo Provisto: Es aquel Equipo debidamente homologado que **CLARO**, directamente o a través de un AAC, provee al **SUSCRIPTOR** con motivo del presente Reglamento, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en los registros internos de **CLARO**.

Línea: El número compuesto por ocho (8) dígitos asignados al **SUSCRIPTOR** para poder hacer uso de los Servicios.

Práctica Prohibida: La constituye la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: **(i)** la comercialización de cualquier Servicio o la ejecución de cualquier actividad considerada por la regulación vigente como exclusiva de personas físicas o jurídicas, que mediante el respectivo título habilitante les haya sido otorgada la calidad de operador y/o proveedor de redes de telecomunicaciones y/o prestador de servicios de telecomunicaciones; **(ii)** cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico, ya sea éste local o internacional o, por efectuar conexiones fraudulentas, clandestinas o sin autorización de **CLARO** y/o por adulterar de cualquier forma la facturación del Servicio; **(iii)** la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico a usuarios de la red de **CLARO** evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; **(iv)** el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de **CLARO** o de terceros con los que exista interoperabilidad; **(v)** el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; **(vi)** Cuando el **SUSCRIPTOR** modifique o altere su Equipo Provisto afectando la prestación del Servicio; **(vii)** Cuando los Equipos instalaciones del **SUSCRIPTOR**, por cualquier razón, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del Servicio o perturbar la red de **CLARO** o de otros operadores; **(viii)** Por incumplimiento de las obligaciones a cargo del **SUSCRIPTOR** derivadas de cualquier otro Reglamento de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES o de cualquier otra índole que haya celebrado o celebre en el futuro el **SUSCRIPTOR** con **CLARO**; y **(ix)** cualquier otro acto prohibido por las leyes, reglamentos y en general por cualquier disposición regulatoria aplicable y vigente.

Proveedor del Equipo: Aquella persona identificada en la caja y el manual del Equipo Provisto correspondiente que: **(i)** fabrica y/o importa dicho Equipo Provisto y los accesorios incluidos como

parte del mismo y, **(ii)** otorga al **SUSCRIPTOR** la garantía respecto de dicho Equipo Provisto, en los términos y condiciones de garantía contenida en la caja.

Recarga: Tiempo al aire para el uso de los Servicios, adquirido por el **SUSCRIPTOR** Recargas a través de los medios y en los puntos que se indican en el portal www.claro.cr.

Roaming Internacional: Servicio Disponible que **CLARO** podrá ofrecer al **SUSCRIPTOR**, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto consiste en que pueda continuar haciendo uso de los Servicios de Voz materia del presente Reglamento, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado.

Servicio de Telefonía Prepago: Servicio de telefonía en el cual el **SUSCRIPTOR** hace uso de los mismos mediante la adquisición de Recarga a través de los medios y en los puntos que se indican en el portal www.claro.cr.

Servicios: Son conjunta o indistintamente los Servicios de Telefonía Prepago, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles. **CLARO** determinará el conjunto de Servicios que serán habilitados al momento de su activación, salvo en los casos que el **SUSCRIPTOR** hubiese indicado expresamente su intención de bloquearlos al momento de activación del Servicio de Telefonía Prepago.

Servicios Complementarios: Son cada uno de los Servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, **(i)** para su contratación, una solicitud expresa del **SUSCRIPTOR**, ya sea al momento de la adquisición del Servicio de Telefonía Prepago o en cualquier otro momento de la vigencia del Servicio de Telefonía Prepago y **(ii)** para su provisión, se requiere que el Equipo cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por **CLARO** o por terceros a través de **CLARO**.

Servicios Disponibles: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que el **SUSCRIPTOR** puede utilizar de manera eventual mediante el acceso a los mismos si éstos estuviesen integrados a su Tarjeta SIM, por solicitud expresa empleando funcionalidades especiales o a través de marcaciones específicas desde su Equipo y que requieren para su aprovechamiento por el **SUSCRIPTOR**, que las funcionalidades técnicas de su Equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles pueden ser prestados directamente por **CLARO** o por terceros a través de **CLARO**. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en medios en los que se publiciten u oferten los mismos y en el portal web www.claro.cr.

Servicios de Llamadas Internacionales: Son los servicios que **CLARO** presta y que permiten al **SUSCRIPTOR** generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de otros países. El

SUSCRIPTOR deberá asumir los Cargos Adicionales que se originen por el uso de dichos servicios.

SUSCRIPTOR: Aquella persona, física o jurídica que adquiere el Servicio de Telefonía Prepago, sujeto a las condiciones de este Reglamento. SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, almacena la clave de servicio del **SUSCRIPTOR** usada para identificarse en la red de **CLARO** mediante la Línea, así como capaz de contener servicios, información adicional o publicidad que podrá versar sobre los distintos productos o servicios que brinda **CLARO**, sin que ello implique necesariamente que los mismos se presten por medio de la tarjeta inteligente en el momento de contratación.

Tarifas: Se refiere a las aplicables a Servicios Complementarios y Servicios Disponibles, fijadas por **CLARO** dentro de los límites establecidos por la regulación vigente.

2. OBJETO:

El objeto del presente Reglamento consiste en regular los términos y condiciones bajo los cuales **CLARO** prestará el Servicio de Telefonía Prepago al **SUSCRIPTOR**.

3. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

CLARO y el **SUSCRIPTOR** reconocen que la prestación de los Servicios está sujeta a lo establecido por la legislación y regulación de la República de Costa Rica, las cuales pueden obligar a **CLARO**, sin responsabilidad frente al **SUSCRIPTOR**, a: (i) discontinuar la prestación de los Servicios; y (ii) proporcionar información relativa a las comunicaciones del **SUSCRIPTOR**. El **SUSCRIPTOR** se obliga a proporcionar en tiempo y forma, la información requerida por la legislación aplicable. De conformidad con lo anterior: (i) **CLARO** podrá proporcionar al **SUSCRIPTOR**, bajo cualquier título legal, un Equipo Provisto homologado y compatible con la red de **CLARO** en el momento pactado; o bien, (ii) El **SUSCRIPTOR**, al momento de la contratación, podrá habilitar un Equipo **SUSCRIPTOR**, debidamente homologado y compatible con la red de **CLARO**. En caso que el **SUSCRIPTOR** elija un Equipo Provisto, **CLARO** estará facultada para el precio del mismo, conforme a lista de Precios vigente al momento de la adquisición del Servicio de Telefonía Prepago. En caso que el Equipo **SUSCRIPTOR** no se encuentre homologado, **CLARO** no será responsable por la calidad o imposibilidad de prestación de los Servicios, pudiendo incluso suspender la prestación de los mismos en cualquier momento y ejercer las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a **CLARO** por el mal funcionamiento de dicho Equipo. Servicios Complementarios y Uso de Servicios Disponibles: **CLARO** informará al **SUSCRIPTOR** sobre la disponibilidad para la prestación de los Servicios y sobre las condiciones y términos que regirán la prestación de éstos. El **SUSCRIPTOR** podrá utilizar cualquiera de los Servicios Complementarios y Disponibles, aceptando desde este acto, el pago de todos los cargos que se generen por la utilización de los mismos.

El **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que por tratarse de una modalidad de Servicio prepago, el consumo correspondiente a los Servicios, incluyendo Servicios Complementarios, Servicios Disponibles, o Servicios prestados por otros Operadores, incluyendo los Servicios de Roaming y Larga Distancia Internacional, será cobrado del saldo de recarga disponible en la Línea respectiva.

Nota: El **SUSCRIPTOR** declara que (i) todos los datos suministrados al momento de activación de la línea son ciertos; (ii) Ha tenido a su disposición y le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Reglamento, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios y las tarifas aplicables; (iii) Los Servicios que **CLARO** le proveerá serán destinados únicamente a su uso personal o para aquellas personas expresamente autorizadas para ello; y (iv) reconoce que la adquisición y activación de una Línea constituye una aceptación expresa de la existencia del presente Reglamento.

4. PLAZO:

El Reglamento tendrá una vigencia indefinida. El Servicio de Telefonía Prepago estará sujeto a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, el cual podrá ser modificado por **CLARO**. El usuario acepta que el acceso a los Servicios dependerá de la disponibilidad y vigencia de la Recarga asociada a la Línea de Servicio de Telefonía Prepago. El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de su Servicio de Telefonía Prepago, a través de los CAC de **CLARO**.

5. OBLIGACIONES DE CLARO:

Sin perjuicio de las obligaciones legales y reglamentarias vigentes y las demás obligaciones a su cargo establecidas en el presente Reglamento, **CLARO** se obliga a: **(a)** Entregar la Tarjeta SIM, y en su caso, entregarel Equipo Provisto (debidamente homologado y compatible con la red de **CLARO**), todo ello al momento de la celebración del Reglamento; **(b)** proveer los Servicios en las condiciones pactadas; y **(c)** Poner a disposición del **SUSCRIPTOR** Recargas a través de los medios y en los puntos que se indican en el portal www.CLARO.cr o bien suministrado en el CAC marcando *10 dentro de la red **CLARO**ó al 70027002 fuera de la red **CLARO**.

6. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:

Sin perjuicio de las obligaciones legales y reglamentarias, y demás obligaciones a su cargo establecidas en el presente Reglamento, el **SUSCRIPTOR** se obliga a: **(a)** Adquirir Recargas de **CLARO** para poder hacer uso de los Servicios; **(b)** Utilizar los Servicios únicamente con Equipos debidamente homologados o con terminales que cuenten con idénticas características de otros equipos homologados; **(c)** Destinar los Servicios únicamente para uso personal y para ningún propósito contrario a la ley, a los reglamentos o al presente Reglamento, ni para perturbar a terceros o interferir injustificadamente a otro(s) **SUSCRIPTOR(es)** o de terceros; **(d)** No emplear los servicios para la realización dePrácticas Prohibidas.

7. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES:

Los Servicios Complementarios y/o Disponibles que ofrece **CLARO** pueden requerir determinadas condiciones técnicas de operación, instalación, funcionamiento y homologación. En virtud de lo anterior y dada la naturaleza de dichos Servicios, el **SUSCRIPTOR** acepta y conviene que los registros de los eventos o llamadas con los que cuente **CLARO**, serán del único mecanismo válido para determinar los cargos correspondientes. Los Servicios, Tarifas y condiciones aplicables a los mismos podrán ser consultados en los CAC, en los CAT, o así como en el portal web www.claro.cr.

8. COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LLAMADAS INTERNACIONALES:

CLARO prestará al **SUSCRIPTOR** los Servicios de Llamadas Internacionales en forma directa, o brindará acceso a redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dichos servicios, con los que **CLARO** tenga celebrados acuerdos para tales efectos. El **SUSCRIPTOR** podrá hacer uso de estos servicios única y exclusivamente si cuenta con saldo de Recarga disponible en la Línea de Servicio de Telefonía Prepago contratada. El cargo por los Servicios de Llamadas Internacionales se hará conforme a los registros que se generen en el sistema de **CLARO** y la aplicación de las Tarifas correspondientes, con independencia de los cargos por originar y recibir llamadas, Roaming Internacional y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela. Las Tarifas de los Servicios de Llamadas Internacionales podrán ser modificadas por **CLARO** en caso de variación de los costos de dichos Servicios por parte de otros operadores internacionales.

9. SERVICIOS DE ROAMING:

CLARO podrá prestar al **SUSCRIPTOR** los Servicios de Roaming Nacional y los de Roaming Internacional de voz mediante los operadores con los que **CLARO** tenga celebrados acuerdos para dichos efectos. Los Servicios de Roaming de voz podrán ser habilitados por **CLARO** como Servicios Disponibles mediante su inclusión en la Tarjeta SIM o, para el caso de los Servicios de Roaming de datos, a través de su contratación como Servicios Complementarios a solicitud del **SUSCRIPTOR**, vía CAC o CAT. Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional, dependerá de: (i) que el **SUSCRIPTOR** se encuentre dentro de la cobertura del operador extranjero con el que **CLARO** haya celebrado acuerdo; (ii) que dicho operador tenga disponibles los Servicios; y (iii) que el Equipo sea compatible (según la banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero. Es entendido por las partes que el **SUSCRIPTOR** solamente tendrá acceso a los Servicios de Roaming si dispone de saldo suficiente en la Recarga para cubrir los cargos correspondientes a los Servicios de Roaming Nacional y de Roaming Internacional conforme las Tarifas correspondientes a dichos servicios, las cuales podrán ser modificadas por **CLARO** debido a la naturaleza de los costos variables de dichos Servicios y con independencia de los cargos por Servicios de Llamada Internacional y cualesquiera otros que se generen en forma paralela. Estos cargos podrán ser fijados en dólares de los Estados Unidos de América y cobrados al **SUSCRIPTOR** en Colones Costarricenses aplicando la tasa de cambio de venta publicada por el Banco Central de Costa Rica al momento de emisión de la factura.

10. INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL:

De conformidad con los términos y condiciones establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, el **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a ser indemnizado en caso que se presenten interrupciones en la Red de **CLARO**, con excepción de los siguientes casos: **(i)** caso fortuito; **(ii)** fuerza mayor; **(iii)** hecho de un tercero; **(iv)** causas imputables al propio **SUSCRIPTOR**; **(v)** incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del **SUSCRIPTOR**, en particular, para los casos de fraude donde aplique la suspensión temporal o total, respectiva; **(vi)** conexión por parte del **SUSCRIPTOR** de equipos terminales no homologados por la SUTEL; y **(vii)** condiciones de mantenimiento programado de la red.

Para tales efectos, se aplicarán las siguientes reglas para el cálculo de la indemnización por interrupción temporal: **(a)** El **SUSCRIPTOR** deberá formular una reclamación, identificando la fecha y tiempo estimado de la interrupción, a través de un CAC o CAT de **CLARO**; **(b)** el monto correspondiente a la indemnización será establecido por **CLARO** conforme a los parámetros de calidad establecidos en la regulación vigente que incluye, entre otros, un factor de ajuste de calidad que es determinado con base en el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio; **(c)** el **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta expresamente que la responsabilidad de **CLARO** para con el **SUSCRIPTOR**, por interrupciones se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en la presente cláusula y que en ningún momento será **CLARO** responsable por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante, o cualquier otra figura similar. En consecuencia, el **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que en ningún caso tendrá en contra de **CLARO**, sus compañías matrices o afiliadas y de sus contratistas, derecho alguno distinto o adicional al indicado en esta cláusula por concepto de interrupciones temporales del Servicio; y **(d)** la compensación procedente será aplicada en la facturación siguiente de los Servicios.

11. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS:

La falta de Recarga por parte del **SUSCRIPTOR** por un periodo de ciento veinte (120) días naturales, contados a partir de la última Recarga efectuada, dará derecho a **CLARO**, previo aviso al **SUSCRIPTOR**, a proceder con la suspensión definitiva del Servicio de Telefonía Prepago y hacer uso del número de Línea asignado al **SUSCRIPTOR**. Para tales efectos, la suspensión se llevará a cabo, previo aviso que será cursado al **SUSCRIPTOR** dentro de los tres días hábiles anteriores al vencimiento del segundo período mensual facturado.

12. RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS:

CLARO procederá con el restablecimiento en la prestación del Servicio cuando se haya eliminado la causa que originó la suspensión siempre que el **SUSCRIPTOR** realice una Recarga de al menos \$500, dentro de los treinta (30) días naturales siguientes al vencimiento de la última Recarga efectuada. A partir de ese momento, **CLARO** deberá llevar a cabo la reconexión en un plazo máximo de una (1) hora, contado a partir de la solicitud de reconexión correspondiente efectuada por el **SUSCRIPTOR**.

13. HURTO, ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO O DE LA LÍNEA:

En caso de hurto, robo o extravío del Equipo o de la línea, el **SUSCRIPTOR** deberá solicitar a **CLARO**, inmediatamente, vía telefónica o por escrito, la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión, quedando liberado de cualquier responsabilidad por uso indebido del mismo, una vez que **CLARO** le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al **SUSCRIPTOR** al momento de realizar la solicitud antes mencionada. Una vez levantado el reporte de hurto, robo o extravío, el **SUSCRIPTOR** sólo será responsable de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte. El **SUSCRIPTOR** tendrá el derecho de solicitar a **CLARO** el restablecimiento de los Servicios en otra Tarjeta SIM, ya sea aportando un nuevo terminal o comprándole a **CLARO** un nuevo equipo.

14. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS SERVICIOS:

CLARO podrá dar por terminados los Servicios en los siguientes casos:

(I) Sin responsabilidad para **CLARO**: **(a)** Por muerte, liquidación o quiebra del **SUSCRIPTOR**; **(b)** Por falta de recarga en la Línea del **SUSCRIPTOR** por un periodo de ciento veinte (120) días naturales, contados a partir de la última Recarga efectuada; **(c)** Por engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación de los Servicios o disfrute posterior de los mismos; **(d)** Por actuación dolosa que ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los Servicios o la operabilidad e integridad de la red; **(e)** Por la cesión de los derechos del **SUSCRIPTOR** derivados de este Reglamento, sin el consentimiento previo y por escrito de **CLARO**; **(f)** Por realización de Prácticas Prohibidas; **(g)** Por solicitud del **SUSCRIPTOR** aún cuando sea en ejercicio del derecho derivado de las normativas de portabilidad numérica. La terminación anticipada de los Servicios.

(II) Sin responsabilidad para el **SUSCRIPTOR**: **(a)** Por disolución o liquidación de **CLARO**; **(b)** Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o **(c)** Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.

15. NOTIFICACIONES:

Para todos los efectos de este Reglamento, se tendrá como sus domicilios o medios para atender notificaciones y en general cualquier comunicación, los que sean reportados por el **SUSCRIPTOR** al momento de activación de los Servicios. El **SUSCRIPTOR** se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a **CLARO** cualquier cambio de domicilio o medio de notificación derivada del presente Reglamento, y acepta que se tenga por recibida cualquier comunicación que se le dirija al domicilio indicado por éste al momento de la activación del Servicio, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Reglamento mientras no se le haya notificado a **CLARO** un cambio de domicilio o medio de recepción por escrito. Las notificaciones que el **SUSCRIPTOR** haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba **CLARO** en su domicilio, mismo que se indica en la página www.claro.cr.

16. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO:

En caso de modificaciones al presente Reglamento, **CLARO** se obliga a comunicarlas por escrito al **SUSCRIPTOR** quien, en caso que le afecten las nuevas condiciones, podrá solicitar la cancelación de su Línea en caso de no estar de acuerdo con dichas modificaciones. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no manifieste lo contrario dentro de los siguientes quince (15) días naturales contados a partir de la comunicación de **CLARO**, se tendrán por aceptados dichos cambios. El **SUSCRIPTOR** acepta por voluntad propia y libre de cualquier tipo de presión, que las tarifas y condiciones comerciales de prestación de los Servicios de Telefonía Prepago, Servicios Complementarios, Servicios Disponibles, Servicios de Llamadas Internacionales y Servicios de Roaming según lo establecido en la cláusula Decimo Cuarta, podrán ser modificadas de manera unilateral por **CLARO**, respetando la regulación tarifaria vigente, sin que sean entendidas como una modificación a las condiciones del Reglamento.

17. CESIÓN:

El **SUSCRIPTOR** no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Reglamento sin la autorización previa y por escrito de **CLARO**. **CLARO** se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud y de establecerlas condiciones requeridas para su aceptación.

18. INFORMACIÓN:

El **SUSCRIPTOR** autoriza expresamente a **CLARO** para fines del giro normal de su operación, la investigación, reproducción, almacenamiento, acceso y transmisión interna total o parcial de los datos e información que con motivo del uso de los Servicios se hagan del conocimiento de **CLARO**. Asimismo y en cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la regulación vigente y siempre que haya sido autorizado por el **SUSCRIPTOR** en la carátula de este Reglamento, **CLARO** de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, estará facultada para ofrecerle y/o enviarle al **SUSCRIPTOR** diversos bienes, productos, servicios, promociones, novedades, mensajes, avisos de consumo o avisos de mora, empleando al efecto cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso el **SUSCRIPTOR**. **CLARO** se obliga a no ceder o transmitir a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, los datos e información proporcionada por el **SUSCRIPTOR** a **CLARO** con motivo del presente Reglamento.

19. DATOS PERSONALES Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS:

El **SUSCRIPTOR** manifiesta que conoce que **CLARO** cuenta con una base de datos que se alimenta de la información personal que el **SUSCRIPTOR** voluntariamente brinda para la prestación de sus Servicios. Dicha base de datos tiene como finalidad que **CLARO** cuente con la información necesaria de los **SUSCRIPTOR**es para el giro normal de su operación y eventual cobro de deudas pendientes. Asimismo, en virtud de que **CLARO** tiene políticas de transparencia y buenas prácticas comerciales, el **SUSCRIPTOR** ha autorizado a **CLARO** para que obtenga información personal no sensible de otras fuentes y para que reporte, actualice o transfiera a

cualquier banco o central de datos, la información y referencias relativas a sus datos personales que constan en la base de datos de **CLARO**, incluyendo los relativos a su comportamiento comousuario del servicio, sobre el cumplimiento de sus obligaciones y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

20. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:

Sin perjuicio de cualquier otra limitación de responsabilidad establecida al efecto en el Reglamento, **CLARO** no asume las obligaciones a cargo de terceros relacionados con la prestación de los Servicios objeto del presente Reglamento; en el caso de obligaciones a cargo de terceros, mencionando en forma no limitativa aquella derivada por garantía y servicios de mantenimiento de Equipos, contenidos provistos, entre otros, **CLARO** se compromete a servir de facilitador y gestor de ejecución de garantías o compromisos de terceros. Adicionalmente, **CLARO** no será responsable en la prestación de los servicios por daños indirectos o consecuenciales; quedando expresamente limitada su responsabilidad a la obligación de indemnizar conforme a la metodología establecida en la cláusula Décima – Indemnización por Interrupción Temporal.

21. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:

El **SUSCRIPTOR** tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos a **CLARO**, en cualquier CAC, CAT o por cualquier medio disponible por **CLARO** y publicado en el sitio www.claro.cr. Contra las decisiones que adopte **CLARO** en la ejecución del presente Reglamento, el **SUSCRIPTOR** tendrá derecho, dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión proferida por **CLARO**, a presentar solicitud de reconsideración, sin perjuicio del uso de la vía a la cual la regulación le da derecho. En caso de que el **SUSCRIPTOR** presente sus peticiones, quejas o reclamos mediante escrito, **CLARO** notificará su decisión en la dirección de notificaciones registrada por el **SUSCRIPTOR**.

22. CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO PROVISTO Y/O TARJETA DE PROGRAMACIÓN:

El **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que el Equipo Provisto adquirido a **CLARO**, podrá contener características de fabricación que impidan que el Equipo Provisto opere en una red que tenga bandas de frecuencias distintas a las asignadas a **CLARO** o que opere en una red con tecnología distinta a la de **CLARO**; en este supuesto, **CLARO** advertirá debidamente al **SUSCRIPTOR**. El **SUSCRIPTOR** acepta las condiciones descritas en la presente cláusula ejerciendo su derecho a la libre elección, en el entendido que existen ofertas alternativas en el mercado en las que el Equipo Provisto o el Equipo **SUSCRIPTOR** no presentan ningún tipo de restricción.

23. DESACTIVACIÓN DE EQUIPOS:

El **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que cuando el Equipo Provisto haya sido extraviado, hurtado y/o desactivado por trascurrir el periodo que se indica en la cláusula once sin que haya sido efectuada Recarga alguna, facultará a **CLARO** para desactivar el funcionamiento del Equipo Provisto dentro de su Red.

24. El **SUSCRIPTOR** declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual; y además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos.

25. CONDICIONES DE CALIDAD:

CLARO prestará sus servicios en estricto apego a la regulación vigente en materia de calidad y es enteramente responsable por los servicios prestados dentro de su propia Red sin la intervención de terceros Operadores, garantizando una disponibilidad de al menos el 99.97%. No obstante lo anterior, **CLARO** expresamente manifiesta que durante la prestación del servicio Celular al **SUSCRIPTOR**, es posible que se presente el fenómeno de caída de llamadas, sin perjuicio de lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, y el **SUSCRIPTOR** expresamente acepta esta situación.

26. Para los casos en que el **SUSCRIPTOR** obtenga una licencia para la utilización de un software, el usuario no deberá **(i)** copiar, usar, analizar, modificar, distribuir, revender, reproducir, acceder, descompilar, desensamblar, traducir, convertir o aplicar cualquier procedimiento o hacer ingeniería de reversa a todo o parte del software licenciado ni intentar hacerlo; **(ii)** autorizar o consentir en que otra persona realice dichas actividades o intente hacerlo; o **(iii)** remover cualquier marca registrada o información relacionada con la propiedad intelectual de la documentación relacionada con el software licenciado. En el evento en que el **SUSCRIPTOR** haya adquirido una aplicación para el servicio de correo, el usuario entiende y acepta, que **CLARO** no es responsable por ataques de seguridad ocurridos en el servidor de correo del usuario; el usuario debe verificar y contactar a su proveedor de correo para conocer los términos y condiciones sobre seguridad. En estos casos, el dispositivo móvil se comporta como un medio de acceso por lo cual, el usuario debe contar con las herramientas necesarias para controlar intromisiones y ataques.

27. RED DE ACCESO TERCERA GENERACIÓN:

El **SUSCRIPTOR** reconoce que sólo podrá acceder a los servicios de la red de tercera generación en los sitios donde existe cobertura. En aquéllos lugares donde no existe cobertura de tercera generación el **SUSCRIPTOR** accederá a los servicios ofrecidos en la red de acceso GSM, la cual tiene características técnicas distintas. Roaming Internacional: Los servicios prestados sobre la red de acceso de tercera generación a través del roaming internacional estarán sujetos a la cobertura, condiciones técnicas y calidad ofrecidas por los operadores involucrados en la prestación de los mismos. El **SUSCRIPTOR** conoce y acepta las siguientes condiciones y restricciones del servicio de Video-llamada: **(i)** El servicio de Video-llamada sólo es posible inicialmente entre abonados que posean terminales 3G dentro de la Red de **CLARO**, cuando ambos estén en cobertura 3G y estén habilitados para hacer uso del servicio de Video-llamada; **(ii)** Cuando está en curso una Video-llamada y entra una llamada de voz o una Video-llamada, ya sea al número que origina la Video-llamada o al de destino, los USUARIOS no podrán

dejarla en espera para recibir o generar otras llamadas de voz o Video-llamadas; **(iii)** En el evento en que el número de destino se encuentre apagado o fuera de cobertura, el número de origen de la Video llamada no tendrá acceso al buzón de voz del número de destino; **(iv)** En el evento en que el número de destino no conteste una Video-llamada, el número de origen de la Video llamada no tendrá acceso al buzón de voz del número de destino; **(v)** A nivel nacional la Video llamada solo será posible inicialmente entre usuarios **CLARO**. Cuando sea posible la Video-llamada entre usuarios de otras redes nacionales y/o internacionales, el usuario pagará las tarifas establecidas por **CLARO**. Cuando se ha establecido una Video-llamada, y el número de destino o de origen decide desactivar o no activar la transferencia de video, el cobro que se realizará es el de la tarifa de la Video-llamada.

28. RED DE ACCESO LTE DE CUARTA GENERACIÓN

El **SUSCRIPTOR** reconoce que podrá acceder a los servicios de la red LTE de cuarta generación en los sitios donde existe cobertura. En aquellos lugares donde no existe cobertura LTE/4G el **SUSCRIPTOR** accederá a los servicios ofrecidos por medio de las otras redes de **CLARO** (3G y GSM), las cuales tienen características técnicas distintas. La Tarjeta SIM 4G/LTE habilita al usuario para acceder a esta red, cuando las condiciones de la oferta comercial elegida por el usuario lo permitan; de tal forma que la Tarjeta SIM 4G/LTE podrá contener servicios, información adicional o publicidad que versa sobre los distintos productos o servicios que brinda **CLARO**, sin que ello implique necesariamente que los mismos se presten por medio de la tarjeta inteligente.

29. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES:

CLARO efectuará la venta para la reposición del Equipo Provisto cuando esta última sea solicitada por el **SUSCRIPTOR**, bajo las siguientes condiciones: **(1)** de acuerdo a las existencias que **CLARO** tenga en su inventario y en ningún momento **CLARO** garantiza al usuario que encontrará el modelo de terminal que solicita; **(2)** sin ningún subsidio o financiación, y **(3)** con el compromiso por parte del **SUSCRIPTOR** a pagar por el Equipo Provisto objeto de reposición, al valor establecido por **CLARO**.

30. SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET:

El **SUSCRIPTOR** acepta que dependiendo del Equipo Terminal utilizado y zona de cobertura, podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, o UMTS. Los planes y paquetes de acceso a Internet ofrecidos por **CLARO** no limitan, ni controlan el consumo del **SUSCRIPTOR**. El consumo de acceso a Internet ofrecido por **CLARO** podrá ser medido y cobrado en Kilobytes de descarga cuando el marco regulatorio lo permita. El **SUSCRIPTOR** acepta expresamente que las velocidades ofrecidas por **CLARO** para el acceso a Internet corresponden al rango publicado por **CLARO** en la página www.claro.cr y con una tasa de transferencia máxima que pudiese ser alcanzada en el servicio de tercera generación. La velocidad de acceso, depende del tipo de Servicio Complementario que el **SUSCRIPTOR** utilice, de la cantidad de usuarios que estén accediendo a la red de transmisión de datos de **CLARO** en forma simultánea, de la velocidad a la que se desplace el usuario, del Equipo Terminal que el **SUSCRIPTOR** utilice. **CLARO** no

se responsabiliza de la calidad del enlace o de las capacidades disponibles en la red del operador extranjero a través del servicio de Roaming.

31. POLÍTICA DE USO JUSTO:

Siempre que las disposiciones regulatorias así lo permitan, el **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que cualquier paquete u oferta de Recarga para navegación con servicio ilimitado de datos basado en velocidad para navegación por Internet permitirá por cada periodo de vigencia de la Recarga el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de hasta 3GB; si éste límite es superado antes de finalizar el periodo de facturación, la velocidad de navegación de la Recarga podrá ser disminuida a una velocidad de 128 kpbs por el tiempo restante de vigencia de la Recarga adquirida por el **SUSCRIPTOR**. Las condiciones indicadas corresponden a los servicios utilizados dentro del Territorio Nacional; el uso del servicio fuera del territorio nacional estará condicionado a la adquisición de Recarga para tal fin y se cobrará de acuerdo a las tarifas vigentes. Conforme a la cláusula Trigésima de este Reglamento, el consumo de datos ofrecido por **CLARO** podrá ser medido y cobrado en Kilobytes de descarga cuando el marco regulatorio lo permita.

32. LEGISLACIÓN APLICABLE:

Para la ejecución, interpretación y cumplimiento del presente Reglamento, las partes convienen en someterse expresamente a las leyes de la República de Costa Rica.