



CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

PRIMERO. Objeto del contrato. El objeto del presente Contrato consiste en regular los términos y las condiciones generales bajo las cuales CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A., en adelante el Operador, prestará los servicios de telecomunicaciones disponibles al público que el Suscriptor indicó en la carátula del presente contrato.

SEGUNDO. Características del servicio. Servicios Incluidos:

Son servicios que se incluyen en el plan o que el Operador pone a disposición del Suscriptor para su posterior activación.

acceso o transmisión utilizado para brindar el servicio, y cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. En el caso del servicio brindado a través de redes móviles (Telefonía Residencial Inalámbrica), llevará asignado una numeración fija.

Acceso a internet: Servicio que permite ingresar a la red informática mundial por medio de una conexión fija o a través de redes móviles, cuyos terminales tienen un rango de movilidad limitado. En el caso del servicio brindado a través de redes móviles (Internet Residencial Inalámbrico), tendrá un cupo de descarga definido; si este límite es superado antes de finalizar el ciclo de facturación, se aplicará una reducción de velocidad.

Servicios Adicionales: Son servicios disponibles al público que se activan mediante la solicitud expresa del Suscriptor, una vez que ha sido provisionado el servicio de telecomunicaciones. Estos podrán tener un valor al momento de su activación, un costo de suscripción periódico, o bien, cargos por eventos, los cuales serán facturados como excedentes en la facturación mensual. Los Servicios Adicionales y sus características, incluidas las tarifas, podrán ser consultados en la página web de CLARO, a través del enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.

TERCERO. Condiciones para la prestación de los servicios.

Las Partes reconocen que la prestación de los Servicios está sujeta a lo establecido por la legislación costarricense, la que puede obligar al Operador, sin responsabilidad frente al Suscriptor, a: **(i)** Descontinuar la prestación de los servicios; y **(ii)** Proporcionar información relativa a las comunicaciones del Suscriptor, conforme los procedimientos legales vigentes.

Las Partes acuerdan que: el Operador podrá proporcionar al Suscriptor, bajo cualquier título legal, un Equipo terminal homologado y compatible con la red del Operador, o el Suscriptor podrá proporcionar un Equipo terminal homologado y compatible con la red del Operador. En caso que el Suscriptor elija un Equipo terminal que no se encuentra incluido en un determinado Plan Comercial y que sea de mayor precio a los proporcionados por el Operador, este podrá cobrar la cantidad adicional al momento de la contratación, la cual corresponderá a la diferencia de precio entre los Equipos terminales incluidos en el Plan y el Equipo elegido por el Suscriptor. En caso que el Equipo aportado por el Suscriptor no se encuentre homologado, el Operador no será responsable por la calidad o imposibilidad de prestación de los servicios, pudiendo incluso, previo aviso al Suscriptor, 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 al operador por el mal funcionamiento de dicho Equipo.

El Suscriptor podrá utilizar cualquiera de los Servicios Incluidos detallados en la cláusula SEGUNDA, los cuales no tendrán ningún costo adicional por su activación. Cuando los eventos generados a través de estos servicios estén incluidos en los paquetes de minutos, SMS y datos que otorga el plan comercial, no serán facturados como excedentes, siempre que el Suscriptor no haya consumido la totalidad mensual asignada, caso contrario, se cobrarán de acuerdo a las tarifas señaladas en la página web de CLARO, disponibles para su consulta a través del enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.

CUARTO. Plazo de conexión o instalación del servicio. El operador instalará el servicio contratado e indicado en la carátula del presente contrato, en los plazos que se señalan en la página web de CLARO, los cuales podrán ser consultados en el enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.

SERVICIOS MÓVILES

Voz móvil: Servicio prestado a través de redes inalámbricas distribuidas que permiten la movilidad del Suscriptor mientras hace uso del servicio mediante su equipo terminal móvil.

Internet móvil: Servicio que permite ingresar a la red informática mundial por medio de un equipo terminal móvil, el cual tendrá un cupo de descarga definido; si este límite es superado antes de finalizar el ciclo de facturación, se aplicará una reducción de velocidad.

Mensajería SMS: Permite el intercambio de mensajes cortos (máximo 160 caracteres alfanuméricos) entre equipos terminales conectados a través de una red pública de telecomunicaciones.

Desvío de llamada por ocupado, no disponible, no contesta o incondicional: Brinda la posibilidad de desviar las llamadas a otros servicios telefónicos fijos o móviles.

Identificador de llamadas: Permite identificar el número que realiza la llamada.

Llamada en espera: Permite recibir llamadas mientras se está utilizando el servicio.

Retención de llamadas: Permite retener una llamada para realizar o atender otra.

Correo de voz: Permite recibir y almacenar en un buzón todos los mensajes de voz, cuando no se pueda atender una llamada, la línea esté apagada o se encuentre fuera del área de cobertura.

Conferencia: Permite establecer una comunicación con dos personas al mismo tiempo en una misma llamada.

Roaming Voz: Servicio que permite realizar y recibir llamadas en el exterior a través del equipo terminal móvil. La utilización solo se podrá realizar en aquellas redes internacionales en donde CLARO mantenga convenios de prestación del servicio.

Roaming Datos: Servicio que permite el acceso a internet móvil en 3G y 4G del país visitado, según convenios vigentes. La velocidad dependerá del operador internacional que brinda el servicio.

Llamadas/SMS Internacionales: Permite realizar y recibir llamadas, así como enviar y recibir SMS, a personas de otros países con un teléfono de un operador con el cual CLARO tenga convenio.

Servicios de Contenido: Servicio que permite obtener información, entretenimiento, aplicaciones, entre otros, a través de contenidos como imágenes, fondos de pantalla, tonos, juegos, participar en concursos o recibir SMS con las últimas noticias, entre otros.

SERVICIOS FIJOS

Servicio de Televisión por Suscripción: Servicio de pago que se brinda a través de redes cableadas o enlaces satelitales, cuyo contenido de audio y video se encuentra disponible de forma exclusiva para los Suscriptores del servicio.

Telefonía fija: Servicio prestado a través de redes fijas o móviles, independientemente de la tecnología o el medio de



En el caso del servicio fijo de televisión por suscripción, el Suscriptor debe cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://www.claro.cr/personas/servicios/servicios-hogar/claro-hogar/> y en la carátula de este contrato.

Si el Operador no instala el servicio en el plazo estipulado, el Suscriptor podrá: **(i)** Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación y la devolución del Equipo adquirido con el Operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales y, **(ii)** Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación.

Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al Suscriptor, el Operador puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar.

QUINTO. Derechos y obligaciones del suscriptor y usuario final:

El Suscriptor de los servicios de telecomunicaciones, tienen todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la SUTEL en relación con los derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión, incluyendo pero no limitado a: **(a)** Pagar al Operador la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma; el pago tardío producirá un cargo por mora equivalente al treinta por ciento (30%) de la tasa básica pasiva del Banco Central de Costa Rica para operaciones en colones; **(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, de conformidad con el ordenamiento jurídico; **(d)** No emplear los servicios para la realización de prácticas prohibidas o para cualquier propósito contrario al ordenamiento jurídico o al presente contrato, o para perturbar a terceros.

SEXTO. Obligaciones del operador del servicio de telecomunicaciones:

El Operador de los servicios de telecomunicaciones tendrá las siguientes obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones: **(i)** Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten, **(ii)** Cumplir las obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que les correspondan, de conformidad con esta Ley. **(iii)** Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley. Adicionalmente, tendrá obligación a lo establecido en las resoluciones emitidas por la SUTEL relativas a los derechos y deberes de los usuarios y demás normativa aplicable, así como las demás obligaciones establecidas en el presente contrato.

SÉPTIMO. Suspensión temporal del servicio. Los servicios de telecomunicaciones facturados que no sean cancelados en la fecha de su vencimiento, serán suspendidos temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al operador para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el Operador no tenga disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se

exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el Suscriptor debe ser notificado por el Operador.

OCTAVO. Suspensión a solicitud del suscriptor. El Suscriptor podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el Operador tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al Suscriptor de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el Suscriptor deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

NOVENO. Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte del Suscriptor de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones dará derecho al Operador, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el Suscriptor haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

DÉCIMO. Reconexión del servicio. El Suscriptor debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión del servicio contratado, así como el monto por concepto de reconexión.

Una vez que el Suscriptor realice la cancelación de los montos pendientes, el Operador procederá a reconectar el servicio contratado en los plazos señalados en la página web de CLARO, los cuales podrán ser consultados a través del enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.

DÉCIMO PRIMERO. Calidad del servicio. El Operador prestará los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor conforme los umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios (RPCS). Los mapas de cobertura y la información actualizada sobre las condiciones de prestación y niveles de calidad de los servicios estarán disponibles en la página web de CLARO, los cuales podrán ser consultados a través del enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.

DÉCIMO SEGUNDO. Compensaciones y reembolsos. El Operador tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el Operador contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de



la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información podrá ser consultada en el sitio web de CLARO, a través del enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.

DÉCIMO TERCERO. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El Suscriptor de los servicios de telecomunicaciones puede interponer, ante el Operador, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el Operador se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en los plazos señalados en la página web de CLARO, los cuales podrán ser consultados a través del enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.

Para efectos de la respuesta al usuario producto de su reclamo, el Operador brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, el Suscriptor podrá disponer de los canales de atención señalados en la carátula del presente contrato así como las tiendas publicadas en el sitio WEB www.claro.cr/personas/atencion-al-cliente/visita-nuestras-tiendas/.

DÉCIMO CUARTO. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Los operadores deberán informar a la SUTEL cualquier tipo de trabajo de intervención, mejora o modificación que se planeen efectuar en las redes y sistemas de telecomunicaciones, que puedan afectar la continuidad en la prestación de los servicios o degradar los niveles de calidad de estos, incluyendo, pero no limitado a: mantenimientos preventivos, ampliaciones, mejoras en las redes o sistemas de telecomunicaciones.

Previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deben informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

DÉCIMO QUINTO. Eximentes de responsabilidad. Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores, siempre y éstos cumplan con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

DÉCIMO SEXTO. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el Operador y el Suscriptor podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del Equipo terminal subsidiado o financiado por parte del Operador en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del Suscriptor de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta lo establecido en la cláusula DÉCIMO SEGUNDO del presente contrato.

DÉCIMO SÉPTIMO. Interposición de la reclamación ante el operador. El Operador debe disponer de una unidad de atención al cliente, para atender y resolver sus reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el Suscriptor y para cada gestión, el Operador deberá brindarle el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones podrán presentarse por parte del Suscriptor o cualquier interesado. El Operador deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

DÉCIMO OCTAVO. Procedimiento de intervención de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel). En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del Operador, el Suscriptor podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública. La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

DÉCIMO NOVENO. Terminación anticipada del contrato. El presente contrato se dará por terminado en los siguientes casos: **(I) Sin responsabilidad para el Operador:** **(a)** Por muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del Suscriptor; **(b)** Por falta de pago del Suscriptor de dos o más facturas acumuladas durante la vigencia del presente contrato; **(c)** Por engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción del contrato o disfrute posterior del bien o servicio; **(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 contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del Operador; **(f)** Por realización de prácticas prohibidas; **(g)** Por solicitud del Suscriptor aun cuando sea en ejercicio del derecho derivado de las normativas de portabilidad numérica; **(h)** La imposibilidad



permanente de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor e **(i)** Por extinción del título habilitante del Operador.

La terminación anticipada de este contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, exceptuando el inciso **(a)** e **(i)** anterior, no exime al Suscriptor de pagar las facturas vencidas, ni de su obligación de pago de la penalidad establecida cuando corresponda. El ejercicio del derecho de terminación realizado por el Operador, no constituye renuncia a cualquier acción legal que decidiera ejercitar en contra del Suscriptor. **(II) Sin responsabilidad para el suscriptor:** **(a)** Por disolución, o liquidación del Operador; **(b)** Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; **(c)** Por incumplimiento por parte del Operador de las cláusulas pactadas en el presente contrato; **(d)** Por interrupción del servicio, conforme lo dispone la regulación vigente. Complementariamente el Suscriptor podrá solicitar la terminación anticipada, para lo que deberá comunicarlo previamente al Operador, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos.

La Penalidad por Terminación Anticipada se aplicará por las causas imputables al Suscriptor mencionadas en esta cláusula, en los planes y servicios contratados en modalidad de Subsidio, Subsidio Parcial con Financiamiento o Financiamiento Puro del Equipo Provisto sujetos a un plazo de permanencia mínima.

En los casos donde exista un terminal en modalidad de **Subsidio**, el monto de penalización corresponderá al que CLARO inicialmente haya aportado al costo del terminal incluido en el contrato. En caso de **Subsidio Parcial con Financiamiento**, el monto equivaldrá al aportado en Subsidio por CLARO, el cual corresponde a una proporción del costo del terminal más las cuotas de financiamiento pendientes de pago a la fecha de terminación del contrato. En caso de **Financiamiento Puro**, el monto corresponderá al valor de las cuotas de financiamiento pendientes de pago a la fecha de terminación del contrato. Cuando el Suscriptor haya cancelado inicialmente un monto de prima bajo alguna de las tres modalidades anteriores, este será descontado del monto total del Equipo. El plazo de permanencia mínima, así como los montos por concepto de terminal en cualquiera de las tres modalidades anteriores estará definida en la carátula. El valor total de los Equipos estarán definidos de conformidad con la lista de precios de Equipos publicada en la página web de CLARO, mismos que pueden ser consultados a través del enlace <https://www.claro.cr/personas/legal-y-regulatorio-v1/>, mediante el filtro: Pospago > Lista de precios.

Esta penalización también será aplicada cuando el Suscriptor decida cambiarse a un plan de menor valor al originalmente contratado o dar de baja el servicio contratado. Dichos precios serán los vigentes al momento de realizar la solicitud. Lo anterior no exime al Suscriptor de la obligación del pago de todos los saldos pendientes por concepto de facturas al momento de solicitar la terminación.

Cuando el Suscriptor solicite dar de baja alguno de los servicios que se contrataron bajo modalidad paquetizada de Doble o Triple Play, deberá cancelar la penalidad correspondiente al servicio que desea retirar, los cuales se detallarán en la carátula del presente contrato. Así mismo, la renta de los servicios que el Suscriptor desee mantener activos y que fueron adquiridos bajo esta modalidad, serán ajustados al precio paquetizado o individual vigente al momento de la solicitud, los cuales estarán publicados en el sitio web www.claro.cr.

VIGÉSIMO. Precio del servicio. El Suscriptor debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al Suscriptor con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicadas en el sitio web www.claro.cr. En caso de que el Suscriptor no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar la rescisión del contrato al Operador del servicio.

VIGÉSIMO PRIMERO. Plazo, prórroga y renovación contractual. Las condiciones pactadas en la carátula del presente contrato se mantendrán vigentes indistintamente del periodo de permanencia mínima al que este asociado el servicio suscrito. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el Suscriptor solicite al Operador la rescisión contractual, lo cual deberá hacer con al menos quince días naturales previo al momento en que ha de surtir efecto el trámite, a través del canal o medio por el que se suscribió el servicio. En los casos donde al Suscriptor se le haya entregado un Equipo en modalidad de préstamo, se aplicarán las condiciones que se detallan en la cláusula VIGÉSIMO TERCERO.

VIGÉSIMO SEGUNDO. Permanencia mínima. Corresponde al plazo por el cual las partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas en la carátula del presente contrato a cambio que el usuario reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con el Operador. En todo caso, el Operador ofrece opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

VIGÉSIMO TERCERO. Préstamo de equipo. En el caso de los servicios de Televisión Satelital, Televisión IP e Internet IP, el Suscriptor recibe por parte de CLARO los Equipos descritos en la carátula del presente contrato bajo modalidad de préstamo, en los cuales aplican los términos y condiciones siguientes: **(a)** el Suscriptor no pagará rentas mensuales adicionales por concepto de préstamo, **(b)** el Suscriptor acepta cuidar el Equipo y utilizarlo únicamente para la recepción de los servicios contratados, **(c)** el Suscriptor exime a CLARO de toda responsabilidad por cualquier daño causado por la impericia y negligencia del Suscriptor y/o terceros en la manipulación del Equipo prestado, **(d)** el Suscriptor acepta que se cargue a la factura inmediata siguiente de sus servicios el valor del Equipo prestado en caso de hurto, robo o siniestro, salvo que en el plazo no mayor a cinco días hábiles y por medio de alguno de los puntos de atención al cliente señalados en la carátula, remita una copia de la denuncia o reclamo tramitado ante las entidades competentes para la atención del suceso. Los Equipos de reposición no tendrán un costo para el Suscriptor, **(e)** el Suscriptor acepta devolver a CLARO el Equipo prestado en caso de terminación contractual por cualquier causa o de sustitución del Equipo, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial.

La devolución de los Equipos podrá ser realizada a través de una tienda de CLARO, o bien, el Suscriptor podrá solicitar a través del centro de atención al cliente *10 o 7002-7002 que los mismos sean retirados de su vivienda, cancelando de previo la suma de \$200 por concepto de logística y desinstalación. Si los Equipos no son entregados a CLARO, el Suscriptor acepta que se cargue a la factura inmediata siguiente del servicio contratado el valor de rescate de los Equipos que se señala en la carátula del presente contrato. Los valores de los equipos pueden ser consultados a través del enlace www.claro.cr/personas/regulatorio/.



VIGÉSIMO CUARTO. Garantía del equipo terminal provisto por CLARO. De conformidad con las disposiciones de la Ley N° 7472, y su respectivo Reglamento, CLARO brindará al Suscriptor un certificado de garantía de los Equipos terminales provistos en modalidad Subsidiada, Financiada, o bien, cuando se adquiera de contado, incluyendo en este los alcances, plazos, procedimiento para hacerla efectiva, derechos del Suscriptor y las características del terminal.

VIGÉSIMO QUINTO. Facturación. El Operador garantiza que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el Suscriptor, incluyendo los tributos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este contrato, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales, salvo la facturación de los Servicios de Roaming que no podrán ser facturados con un atraso superior a 90 días naturales. El Operador podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado. El Operador deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los Operadores deberán informar al suscriptor sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas. El Suscriptor reconoce que puede acceder a la factura en los canales de atención del Operador.

Para el servicio individual de Televisión Satelital, el Suscriptor deberá pagar por adelantado la factura mensual del servicio.

VIGÉSIMO SEXTO. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, el Operador deberá reintegrar al Suscriptor la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre el Operador y el Suscriptor. La devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. Servicio de roaming internacional. El servicio de Roaming Internacional es un Servicio Incluido en el plan contratado, sin embargo, será activado a solicitud del Suscriptor, la cual se definirá en la carátula del presente contrato. El Servicio de Roaming Internacional se presta y cobra cuando el Suscriptor utiliza el servicio de telefonía móvil provisto por CLARO fuera de Costa Rica. El Suscriptor será responsable de pagar los cargos de las llamadas, SMS y datos que efectúe y reciba, sean locales, nacionales o internacionales según el país en el que se encuentre, de los impuestos aplicables, así como los cargos de los servicios de valor agregador de Roaming que utilice. El Suscriptor entiende y acepta que los cobros por concepto del servicio Roaming Internacional en determinado periodo, podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no podrán superar los 90 días a partir del último día del mes en que se utilizó el servicio. El Servicio de Roaming Internacional dependerá de los siguientes factores para poder ser utilizados en el extranjero: (i)

Sólo podrá prestarse en aquellas redes locales o internacionales en donde CLARO mantenga convenios de prestación de este servicio, (ii) Que dicho operador tenga disponible los servicios, y (iii) Que el terminal sea compatible (según la banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero. El Suscriptor entiende que, por tratarse de un servicio internacional, según el operador del país en el que se utilice el Servicio de Roaming Internacional, los cobros de estos podrán llegar con minutos redondeados. Es entendido y aceptado por el Suscriptor que el Servicio de Roaming Internacional se pagará según los precios de cada país destino, los cuales serán informados mediante un mensaje de texto de bienvenida cuando ingrese al país visitado. CLARO aplicará por defecto un límite financiero de \$200 por ciclo de facturación para hacer uso del servicio de datos, y a solicitud del Suscriptor se podrá realizar una ampliación de este. CLARO enviará una notificación vía SMS al terminal del Suscriptor cuando haya alcanzado el 80% del límite financiero o del volumen máximo acordado. Los precios vigentes para este servicio según el país destino están publicados en el sitio web de CLARO, y el monto correspondiente al consumo será reflejado en la factura mensual, en colones al tipo de cambio vigente. El servicio de Roaming Internacional de Datos se cobrará según las tarifas de datos vigentes para este servicio internacional y son facturados bajo demanda, esto quiere decir que se pagará por cada Kilobyte que utilice cuando esté en el exterior. Al momento de contratar el servicio se le indicará al suscriptor las condiciones de uso del Roaming Internacional. CLARO pone a disposición de los usuarios que se encuentren en Roaming el número gratuito +50670027002.

El Suscriptor podrá conocer a través del sitio web o los centros de atención al cliente especificados en la carátula del presente contrato, otros servicios adicionales que CLARO pone a disposición de los usuarios para ser utilizados en Roaming, tales como, paquetes de minutos y datos, o el servicio Sin Fronteras.

VIGÉSIMO OCTAVO. Depósito de garantía: El Operador podrá solicitar al Suscriptor el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato. La devolución del depósito de garantía, una vez que el Suscriptor solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el Suscriptor no mantenga deudas sobre este servicio con el Operador. Adicionalmente, si el Suscriptor lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el Operador, en el mismo plazo fijado. El Suscriptor deberá ajustar el monto depositado en los siguientes casos: (a) Cuando realice un cambio de Plan, o (b) cuando le haya sido aplicado el depósito de garantía para cancelar un saldo no pagado por el Suscriptor.

VIGÉSIMO NOVENO. Cambio de plan: El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento el cambio del plan contratado; en caso de infracción de la permanencia mínima, el Operador aplicará la penalización indicada en la carátula del presente contrato, tomando como base para su cálculo lo señalado en la cláusula DECIMO NOVENO. La solicitud de cambio de Plan podrá realizarse por el medio en que fue contratado el servicio.

TRIGÉSIMO. Medios de pago. El Suscriptor tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento, las cuales podrá pagar en los canales de atención, en efectivo, tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica o cualquier otro medio que para tales efectos autorice el Operador. Si el cargo



a la tarjeta es rechazado por la entidad crediticia emisora o la tarjeta es cancelada o sustituida, el Suscriptor deberá aceptar los cargos a ella y realizar el pago correspondiente, a través de cualquier otro mecanismo de pago disponible aceptado por el Operador. En caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el Suscriptor se obliga a presentarse en un canal de atención para informar de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles. Los medios de pago estarán publicados en el sitio web <https://www.claro.cr/personas/ayuda/lugares-medios-pago/>.

TRIGÉSIMO PRIMERO. Modificaciones al contrato. Cuando el Suscriptor no se encuentre bajo una permanencia mínima asociada a un servicio de telecomunicaciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, CLARO podrá modificar las condiciones contractuales previo aviso al Suscriptor, con una antelación mínima de 30 días calendario a los medios señalados en la carátula, especificando las nuevas características y tarifas, así como el derecho para dar de baja el contrato sin penalidad, en caso de no estar conforme con las nuevas condiciones. Transcurrido el periodo de 30 días, si el Suscriptor no realiza alguna manifestación, las nuevas condiciones se tendrán por aceptadas.

TRIGÉSIMO SEGUNDO. Tratamiento de datos personales. En caso de que el Suscriptor autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el Operador aclara que: **(a)** los datos personales se gestionarán conforme la ley 8968, sus reformas y su reglamentación, **(b)** el Operador cuenta con una base de datos que se alimenta de la información que el Suscriptor voluntariamente brinda para la formalización del presente contrato con la finalidad que el Operador cuente con la información necesaria para el giro normal de su operación y eventual cobro de deudas originadas en los servicios contratados por el Suscriptor, **(c)** el Operador tiene políticas de transparencia y buenas prácticas comerciales y el Suscriptor autoriza al Operador para que obtenga información personal no sensible de otras fuentes y para que reporte, actualice o transfiera a cualquier banco o central de datos con quien el Operador tenga una relación comercial, la información y referencias relativas a sus datos personales que constan en la base de datos del Operador, incluyendo los relativos a su comportamiento como usuario 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 en virtud del contrato suscrito entre las partes. Conforme la legislación vigente, en ningún caso serán conservados los datos personales que puedan afectar de cualquier modo al suscriptor una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados.

TRIGÉSIMO TERCERO. Límite de responsabilidad. Salvo en el caso de Equipos terminales provistos por el Operador como parte de un plan, el Operador no asume las obligaciones a cargo de terceros relacionados con la prestación de los servicios objeto del presente contrato; 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. La responsabilidad del Operador se limita a indemnizar conforme a la metodología de cálculo de compensación vigente en el ordenamiento.

TRIGÉSIMO CUARTO. Bloqueo y/o desactivación del equipo terminal y/o el SIM. El Suscriptor entiende y acepta que CLARO

procederá al bloqueo y/o desactivación del equipo terminal (IMEI) y el SIM, en los siguientes supuestos: **I.** Cuando el Suscriptor los haya reportado como robados o extraviados; **II.** Cuando incurra en la falta de pago de la facturación y/o se proceda a la liquidación del servicio; **III.** Se retire anticipadamente, sin haber cancelado la penalización correspondiente y/ u obligaciones contractuales asociadas al plan adquirido; **IV.** Cuando se compruebe que el servicio ha sido suscrito mediante engaño, fraude y/o suplantación de identidad y; **V.** Cuando el Suscriptor incurra en usos no autorizados que perjudiquen a terceros, ocasione un daño o comprometa la prestación de los servicios y la integridad de la red de CLARO. Cuando proceda la subsanación de alguna de las causales que generaron el bloqueo, y a solicitud del Suscriptor, se podrá desbloquear el equipo terminal, en un plazo de 24 horas después de realizada la solicitud.

El bloqueo por robo o extravío bloqueará la tarjeta SIM, por lo que el Suscriptor tendrá el derecho de solicitar la reposición al Operador para restablecer los servicios. En ningún caso el bloqueo por robo o extravío releva al Suscriptor del pago del Equipo subsidiado o financiado por parte del Operador, así como tampoco de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte o de las siguientes dos facturas que se puedan generar por los cargos de la renta básica del plan, ni de los Servicios Adicionales que se hayan contratado posterior a la suscripción del contrato. En caso de que el Suscriptor no reactive el servicio en un periodo de dos meses, facultará a CLARO a suspender definitivamente el servicio y/o aplicar la liquidación contable.

TRIGÉSIMO QUINTO. Cesión del contrato. El Suscriptor no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este contrato sin la autorización previa y por escrito del Operador. En todo caso, el Suscriptor deberá estar al día en sus obligaciones con el Operador para poder realizar la cesión. El Operador se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud y de establecer las condiciones requeridas para su aceptación. El proceso de cesión del contrato podrá ser consultado en el sitio web <https://www.claro.cr/personas/regulatorio/>.

TRIGÉSIMO SEXTO. Canales de atención. El Suscriptor de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al Operador de los servicios, de forma presencial, vía telefónica o por medio de los canales digitales como correo electrónico, los cuales se definen en la carátula del presente contrato.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO. Legislación aplicable. Para la ejecución, interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes convienen en someterse expresamente a las leyes de la República de Costa Rica.

Leído este contrato se suscribe en un (1) original firmado y una (1) copia del mismo, quedando el original en poder del Operador y la copia en poder del Suscriptor y enteradas las partes de su alcance y contenido de la carátula y reverso.

Estando conformes las partes, firman en _____,
el día ___ de _____ del _____.

Firma del Suscriptor: _____.