TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

CLARO PANAMÁ, S.A., quien adelante se denominará **CLARO,** sociedad organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, inscrita en la Sección Mercantil del Registro Público en la Ficha 534959, Documento 994855, domiciliada en Panamá, Rep. de Panamá, por una parte y por la otra **EL CLIENTE**, de generales descritas en la parte frontal del presente Contrato de Prestación de Servicios, convienen en celebrar el mismo de conformidad con las siguientes cláusulas:

1. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato de servicios entra en vigor desde que el cliente firma de forma libre y voluntaria el clausulado desarrollado en el presente documento, salvo que se estipule expresamente algo diferente mediante Adenda a este contrato, que sean suscritas por ambas partes.

2. SERVICIOS QUE OFRECE CLARO PANAMÁ, S.A.

Declara **CLARO** que está en disposición de suministrar a **EL CLIENTE** los servicios de: **SERVICIO DE INTERNET, SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA y/o, SERVICIO DE TELEVISIÓN PAGADA**, en adelante **EL o LOS SERVICIO (S)**, el cual se describe en la parte frontal de este Contrato, sus anexos y sus adendas debidamente suscritas por las partes.

3. DURACIÓN

Este Contrato de Prestación de Servicios tendrá una duración de doce (12) meses, prorrogables de forma automática, manteniendo las mismas condiciones al momento de su vencimiento, a menos que **EL CLIENTE** comunique a **CLARO** su intención de no prorrogarlo, lo cual podrá hacer, en cualquier momento.

Para tales efectos, **EL CLIENTE** deberá dirigirse a un Centro de Atención a Clientes, (en adelante CAC), a fin de notificar por escrito su deseo de terminar el contrato y devolver los equipos que **CLARO** le hubiere entregado y/o instalado al **CLIENTE** para la prestación del **SERVICIO DE INTERNET, del SERVICIO DE TELEVISIÓN PAGADA, del SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**, y/o cualquier otro servicio similar prestado en el futuro por CLARO, los cuales deberán ser devueltos en buenas condiciones de uso.
En los casos de terminación de los servicios corporativos, **EL CLIENTE** deberá presentar la solicitud de terminación del contrato a su ejecutivo corporativo asignado, la cual deberá estar firmada por el representante legal o apoderado facultado de la sociedad que está solicitando la terminación de los servicios

Todos los equipos deberán entregarse en iguales condiciones a las recibidas, considerando solo el desgaste propio por el uso legítimo de ellos.
Una vez recibidos los Equipos, **CLARO** verificará que los mismos se encuentran en buen estado de funcionamiento. Si los Equipos restituidos no estuvieran en buen estado de funcionamiento **EL CLIENTE** deberá pagar a **CLARO** una multa que no será superior, en ningún caso, a tres (3) mensualidades del servicio.
El cobro o facturación de los servicios se realizará hasta la fecha en que **CLARO** le brinde a **EL CLIENTE** los servicios contratados.

4. LOS EQUIPOS

4.1 Se entiende por "Los Equipos", todos aquellos materiales, equipos, dispositivos, filtros, conectores, plantas externas, fibra óptica y demás elementos e instalaciones necesarias y aparatos indispensables para la prestación de los servicios contratados por **EL CLIENTE**, y que han sido instalados en sus oficinas o residencia para recibir el servicio. Estos han sido dados en "comodato" con el objeto de que **CLARO** preste el servicio contratado, por tanto, los mismos serán en todo momento propiedad de **CLARO** y, podrán ser retirados por éste en caso de que exista alguna contravención a las cláusulas establecidas en el presente contrato.

4.2 **CLARO** será responsable por el mantenimiento, reparación y/o reemplazo de "Los Equipos" por razón de daños electrónicos, vicios o defectos de fábrica, no imputables a **EL CLIENTE**. En caso que el daño o defecto sea imputable a **EL CLIENTE**, por mal uso del equipo o por otras causas que le sean imputables, éste acepta que **CLARO** le reponga el equipo y así mismo acepta pagar el valor del mismo o de la reparación realizada.

5. DERECHOS DE EL CLIENTE

5.1 Recibir el servicio en forma adecuada de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato, de forma continua e ininterrumpida.

5.2 Realizar los reclamos de servicios y/o facturación que considere necesarios.

5.3 Obtener el restablecimiento del servicio que le haya sido suspendido, en la fecha que se haya eliminado la causa que originó la suspensión, si ésta se dio por causa de **EL CLIENTE.**

5.4 **EL CLIENTE** tiene derecho a que se respete la confidencialidad de su información, por lo que **CLARO** se compromete a cumplir con lo establecido en la **Ley 51 de 18 de septiembre de 2009** y demás normas aplicables sobre la confidencialidad de la información y datos de los usuarios, en la cual se establece que dicha información sólo puede ser revelada a autoridad judicial competente y en los términos que señala la ley.

6. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

Sin perjuicio de las obligaciones que se indican en otras cláusulas de este Contrato. **EL CLIENTE** tendrá las siguientes obligaciones:

6.1. Pagar puntualmente los cargos por los servicios prestados y consumidos. A partir de la entrada en vigencia del presente Contrato, y por todo el período en que éste se encuentre vigente, **EL CLIENTE** se obliga, además de cumplir con todas las obligaciones que **le impone** el presente Contrato, al pago de los servicios según el Plan seleccionado, de acuerdo a los precios vigentes al momento de la prestación del Servicio. **EL CIENTE** conoce y acepta las tarifas publicadas por **CLARO** de tiempo en **tiempo**, las cuales serán publicadas en dos diarios de circulación nacional treinta (30) días antes de su aplicación, de conformidad con lo que establece el Decreto Ejecutivo 73 de 1997 Este aumento se verá reflejado en la factura de **EL CLIENTE** después que **CLARO** haga todas las notificaciones necesarias.
CLARO facturará mensualmente a **EL CLIENTE** el precio del Plan contratado y aquellos otros servicios que hayan sido solicitados a discreción de **EL CLIENTE** y que no están incluidos dentro del Plan de Servicios contratado.

6.2 **EL CLIENTE** acepta, por este medio, que **CLARO** pondrá a su disposición mensualmente las facturas en su página web, o que las facturas sean enviadas por correo electrónico a la dirección que, para tal efecto, proporcione **EL CLIENTE** al anverso de este Contrato. **EL CLIENTE** deberá pagar el precio de los servicios contratados ya sean estos **SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA, SERVICIO DE INTERNET, SERVICIO DE TELEVISION PAGADA**, así como cualquier otro servicio complementario (son aquellos servicios adicionales que **EL CLIENTE** solicita y que no están incluidos dentro del pago de renta mensual del plan contratado), antes de la fecha máxima señalada en la factura respectiva y en los lugares y forma autorizados por **CLARO**. Para estos efectos, **EL CLIENTE** declara conocer suficientemente la fecha de vencimiento de las facturas que le emitan periódicamente, razón por la cual, en caso de que por fuerza mayor **EL CLIENTE** no reciba la factura se obliga a solicitar a **CLARO** los datos necesarios para proceder a su pago en tiempo, lugar y forma de los servicios contratados. Se deja expresa constancia que la no recepción o recepción tardía de la factura no exime a **EL CLIENTE** de pagar por los servicios contratados.

6.3. En caso de mora en el pago del servicio, **CLARO** aplicará a **EL CLIENTE** el interés máximo permitido por la ley, desde la fecha en que se haya hecho exigible el pago y la fecha de su pago efectivo. Los intereses se cobrarán a **EL CLIENTE** en conjunto con la factura del mes siguiente a aquel en el que se produjo el retraso.
En caso de mora en el pago del servicio por más de cuarenta y cinco (45) días, CLARO tendrá derecho a suspender el Servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Ejercida la facultad por **CLARO** de suspender el servicio, **CLARO** le podrá comunicar su decisión a **EL CLIENTE** por escrito mediante correo electrónico.
En los casos en que **EL CLIENTE** permanezca en mora del pago del servicio por más de dos (2) meses, **CLARO** podrá dar por terminado el Contrato, sin necesidad de requerimiento ni orden judicial alguna. En estos casos, **EL CLIENTE** perderá inmediatamente su calidad de tal, y no tendrá derecho a exigir indemnización alguna por la terminación, quedando obligado al pago de todos los montos adeudados por servicios prestados y no pagados a la fecha de terminación del contrato por parte de **CLARO**.
EL CLIENTE autoriza a **CLARO** a aplicar las sumas mantenidas en depósito, para cancelar cualquier suma de dinero que adeude a **CLARO** a la terminación de este contrato **por los servicios prestados**.
Queda entendido que si dicho depósito no cubre la totalidad de lo adeudado, **CLARO** hará las gestiones de cobro correspondientes y **EL CLIENTE** deberá cubrir las costas de la cobranza judicial o extrajudicial.

6.4. **CLARO** podrá establecer un nuevo periodo de pago, en el caso que lo considere conveniente, lo que será oportunamente comunicado a **EL CLIENTE,** con un plazo de 30 días de anticipación, a través de diarios de circulación Nacional, redes sociales, y/o correos electrónicos. Mantener "**LOS EQUIPOS**" en buen estado y seguir instrucciones de uso que le sean proporcionadas por **CLARO**. **EL CLIENTE** será responsable por cualquier daño que se cause a "Los Equipos" producto de mal uso, negligencia, culpa o dolo ocasionado por él o por cualquier persona a la que este le proporcione acceso a los mismos. **EL CLIENTE** estará en la obligación de pagar por el reemplazo o reparación de "Los Equipos" en caso de pérdida, hurto, robo, destrucción o mala manipulación y/o mal uso de los mismos.

6.5. Permitir el acceso a los representantes de **CLARO** debidamente autorizados al lugar que se encuentren "Los Equipos" para reemplazar o reparar los mismos, realizar trabajos de mantenimiento o de cualquier otra naturaleza relacionados con el Servicio o los Servicios contratados.

6.6. **EL CLIENTE** se compromete a utilizar el acceso a la red de Internet para fines lícitos y 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, o ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual; además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a los menores de edad a dichos contenidos y no podrá hacer explotación comercial de los mismos.

6.7. Responder ante **CLARO** por cualquier uso fraudulento o no autorizado de "Los Equipos" o del Servicio. Asimismo, deberá indemnizar a **CLARO** por cualquier acción u omisión de su parte que dé como resultado la afectación de las instalaciones o equipos de **CLARO** y/o la calidad de los servicios que ésta brinda.

6.8. Asumir toda la responsabilidad sobre el contenido del material y la información que el cliente pueda hospedar o almacenar en sus equipos, quedando entendido que **CLARO** no será responsable de dicho contenido.

6.9. No movilizar o realizar cambios, reformas, reparaciones o cualquier otro trabajo que amenace con afectar el estado de los equipos, las conexiones, redes, infraestructura o la calidad del servicio prestado por **CLARO** sin consentimiento de ésta. De lo contrario **CLARO** no se hace responsable por los daños que puedan sufrir **EL CLIENTE** o terceras personas, o que se causen a los equipos, conexiones, redes y servicios de **CLARO**.

6.10. No vender, distribuir, traspasar, alquilar y/o proporcionar acceso a terceras personas a "Los Equipos", productos y/o servicios que presta **CLARO** los cuales serán para uso exclusivo de **EL CLIENTE**.

6.11. **EL CLIENTE** se compromete a colocar dispositivos de protección en los equipos que sean necesarios a fin de proporcionar las protecciones adecuadas que contribuyan a garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.

6.12. Actualizar la información otorgada en este Contrato, cuando realice cambios en los datos proporcionados y que se encuentran en el Anverso del presente contrato.

6.13. Mantener la conexión de tierra que permite se conecten en su casa y oficina los servicios de telecomunicaciones.

6.14. Notificar de forma inmediata por escrito o vía telefónica a **CLARO** en el evento de que esté recibiendo canales o servicios no incluidos en el Plan contratado, debido a daños, alteración o manipulación de la(s) cajilla(s) suministrada por **CLARO. EL CLIENTE también podrá** comunicarse al No. 800-9100 o por correo electrónico para reportar daños o anomalías en el servicio.

6.15. Reportar inmediatamente a **CLARO** tan pronto tenga conocimiento, que personas distintas a él tienen acceso ilegal a cualquier equipo, servicio o señal de cable, Internet y/o telefonía a través de las conexiones de **EL CLIENTE.**

6.16. **EL CLIENTE** permitirá al personal que para tales efectos designe **CLARO**, debidamente identificados, el acceso al espacio físico que **EL CLIENTE** destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalarlo, inspeccionarlo, mantenerlo o repararlo.

EL CLIENTE acepta y reconoce que existen normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones que regulan la prestación de los servicios de telecomunicaciones básica local, nacional, Internet y de televisión pagada fijadas por **CLARO** y por tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

7. CESION DEL CONTRATO

EL CLIENTE no podrá ceder este contrato sin autorización previa, expresa y escrita de **CLARO**. **CLARO** se reserva el derecho de efectuar un estudio del cesionario, quien, de ser aceptado, deberá pagar la tarifa de registro de cesión determinada para el efecto por **CLARO** y suscribir y presentar toda la documentación requerida, de acuerdo con lo establecido por la regulación vigente. En todo caso, **EL CLIENTE** debe estar a paz y salvo con **CLARO** para poder realizar la cesión. Si **EL CLIENTE** cede el contrato sin la citada autorización, **CLARO** podrá dar por terminado el presente contrato sin necesidad de requerimiento privado o judicial alguno ni de declaración judicial.

PARAGRAFO PRIMERO: no podrá haber traspaso o trasferencia de los derechos de **EL CLIENTE** derivados de este contrato, a ningún título, salvo en los términos consagrados en la presente clausula.

PARAGRAFO SEGUNDO: el cesionario no se beneficiará de las tarifas promocionales o planes que fueron aplicables a **EL CLIENTE**. En consecuencia, el cesionario deberá escoger uno de los planes ordinarios de tarifas ofrecidas por **CLARO**, vigentes al momento de la aceptación de la cesión.

8. REPORTE A LA APC INTELIDAT

EL CLIENTE autoriza a **CLARO** de manera expresa e irrevocable para que obtenga de APC INTELIDAT u otra entidad crediticia debidamente autorizada y en los términos establecidos en la Ley 24 de 2002 y sus modificaciones, así como cualquier otra que la reemplace, las informaciones y referencias relativas a su persona, a su comportamiento y crédito, hábito de pago, manejo de sus cuentas bancarias y en general el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. **EL CLIENTE** autoriza expresa e irrevocable a **CLARO** a reportar el comportamiento de pagos que presente **EL CLIENTE** durante todo el desarrollo y ejecución del presente contrato.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

CLARO guardará la debida reserva de la información crediticia de **EL CLIENTE** y no la revelará a terceras personas, con excepción de APC INTELIDAT u otra entidad crediticia debidamente autorizada

9. DERECHOS DE CLARO

9.1. **CLARO** se reserva el derecho, previo aviso a **EL CLIENTE** con treinta (30) días de anticipación, conforme lo establece el Decreto Ejecutivo 73 de 1997, de hacer modificaciones a sus tarifas. Este aumento se verá reflejado en la factura de EL CLIENTE, después que CLARO haga todas las notificaciones necesarias de modificar los precios o las tarifas vigentes a la firma del presente Contrato.

9.2. **CLARO** podrá cambiar de tiempo en tiempo la programación del servicio de televisión pagada, Para lo cual informará previamente a **EL CLIENTE** de los cambios realizados y garantizando que en todo momento **EL CLIENTE** siempre tendrá la misma cantidad de canales contratada. En caso de que **EL CLIENTE** no se sienta satisfecho con el cambio realizado, podrá dar por terminado el contrato cuando así lo decida.

9.3. Realizar inspecciones a los equipos y/o conexiones que provea para brindar los servicios y de cambiar dichos equipos, enlaces y/o accesorios, por motivos técnicos o mejoras a la calidad del servicio.

9.4. **CLARO** podrá cargar en la factura de **EL CLIENTE** el costo de reparación o reemplazo del equipo instalado, cuando el daño o defecto sea imputable a éste, o a las personas que habiten, laboren o residan con él, y que hayan ocasionado el daño a los equipos. Dicho cargo constará en la factura de forma separada e independiente del costo del servicio.

9.5. Establecer límites de crédito y transferir saldos pendientes a cualquier cuenta activa que tenga **EL CLIENTE** con **CLARO**.

9.6. **CLARO** realizará las instalaciones en las fechas programadas para lo cual requiere la presencia de una persona mayor de edad al momento de llegar al sitio en donde se debe instalar el servicio solicitado por **EL CLIENTE**.

9.7. Solicitar un depósito para asegurar el pago de los servicios prestados a través del presente contrato. El pago de este depósito no exime al **CLIENTE** de la obligación de pagar los servicios prestados por **CLARO**. **CLARO** se reserva el derecho de descontar del depósito las deudas pendientes que **EL CLIENTE** pudiera tener en concepto de servicios y/o obligaciones contraídas con **CLARO**

9.8. Ceder, alquilar o traspasar a terceras personas los derechos y obligaciones adquiridas a través del presente Contrato, así como los equipos utilizados para la prestación de los mismos.

9.9. El uso fraudulento o no autorizado de los equipos o la señal de TV por parte de **EL CLIENTE** o terceras personas, dará el derecho a **CLARO** de cortar el servicio inmediatamente y cobrar a **EL CLIENTE**, un cargo retroactivo a partir de la fecha en que inició el uso fraudulento y/o no autorizado de los productos, señal o equipos, de conformidad con las tarifas vigentes al momento en que se cometió el fraude y/o uso no autorizado o, en caso de que no fuera posible determinar este momento, no superior a un importe prorrateado de los últimos seis (6) meses de consumo del servicio, correspondientes a los productos y señal recibidos de forma fraudulenta, sin prejuicio de que **CLARO** pueda recurrir a los tribunales de justicia de acuerdo a la legislación vigente.

9.10. **CLARO** podrá suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato o en la normatividad vigente y que den lugar a algunos de estos dos eventos.

10. OBLIGACIONES DE CLARO

10.1. **CLARO** suministrará el servicio al **CLIENTE** dentro de sus posibilidades técnicas, en condiciones de continuidad y calidad, de conformidad con las condiciones establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

10.2. Brindar los servicios contratados en forma ininterrumpida, salvo las interrupciones que sean necesarias por motivos de seguridad, mantenimiento y reparación, así como otras que sean anunciadas con anticipación.

10.3. Instalar, operar y mantener los equipos de propiedad de **CLARO** que sean requeridos para la prestación de los servicios contratados. **CLARO** será responsable por el mantenimiento, reparación y/o reemplazo de los equipos y materiales por razón de daños electromecánicos, vicios o defectos de fábrica. No imputables al cliente, de acuerdo a las políticas de **CLARO**.

10.4. Comunicar las interrupciones temporales por causas de mantenimiento preventivo a través de cartas y/o correo electrónico o cualquier medio de comunicación social incluyendo redes sociales, con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la hora de interrupción de los servicios y señalar la posible fecha de restablecimiento. En aquellos casos en que las interrupciones se deban a situaciones de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito, **CLARO** notificará a **EL CLIENTE** tan pronto como le sea posible y por todos los medios que disponga.

10.5. De conformidad con el Artículo 243 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, los concesionarios no podrán interrumpir intencionalmente la operación de la red telefónica o cualquier parte de la misma, ni la prestación del servicio sin haber antes comunicado por escrito a la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)** las razones por las que se necesita la interrupción temporal del servicio y haber recibido la aprobación de ASEP.

10.6. En caso que se llegare a probar que la interrupción del servicio no es atribuible a **EL CLIENTE**, y que la **interrupción del servicio de telefonía fija y televisión pagada se prolongue por más de 72 horas ininterrumpidas**, **EL CLIENTE** tendrá derecho a que se le otorgue un crédito en su cuenta mensual el porcentaje proporcional del tiempo que duró la interrupción. Para estos efectos, el tiempo de interrupción se considerará que va entre el momento en que **CLARO** haya sido notificado de la interrupción y el momento **en** que se haya re**stablecido** el servicio. **El cliente deberá contar con la constancia del debido reporte de interrupción del servicio.** Reparar en el menor tiempo posible los daños **que ocasionen** interrupción de los servicios cuando los mismos sean imputables a **CLARO.**

10.7. **Realiza**r la instalación de los equipos convenidos en los espacios que para tal propósito destine **EL CLIENTE** y usuario del servicio contratado, siempre y cuando los mismos reúnan los requisitos técnicos mínimos que se requieren para su debida instalación y puesta en funcionamiento.

10.8. En el caso de la presentación del Servicio por parte de CLARO, dependiendo del Plan contratado por **EL CLIENTE**, **CLARO** colocará los equipos correspondientes a fin de controlar que la cantidad de canales, productos o servicios recibidos por **EL CLIENTE** sean los que en efecto pertenecen al plan contratado y facturado.

10.9. **CLARO** es responsable por la red Ethernet y elementos pasivos (spliters, taps, conectores) siempre y cuando no haya sido manipulada por **EL CLIENTE** para hacer salidas adicionales de televisión, conectar equipos distintos a los contratados o que dañe o afecte la red de **CLARO** o elementos de la misma y se vean afectados por los servicios.

10.10. **CLARO** deberá entregar periódicamente a **EL CLIENTE** ya sea directamente o a través de quien contrate conforme a sus acuerdos de interconexión, una factura de cobro que contenga la información mínima prevista en este contrato para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoran los consumos, la unidad de consumo utilizada, el valor que debe pagarse y los plazos que se tiene para ello, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto **EL CLIENTE** por causa de su incumplimiento.

10.11. Poner a disposición de los **CLIENTES** una línea gratuita de atención donde se les informe sobre las tarifas y se atienda cualquier tipo de peticiones, quejas y reclamaciones.

10.12. Informar, por lo menos con **un (1)** día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias, seguridad nacional, caso fortuito o fuerza mayor. En el caso de que la interrupción supere los treinta (30)

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

minutos, deberá informarse con una antelación de tres (3) días calendario.

11. FACTURACION Y PAGOS

CLARO cobrará a **EL CLIENTE,** si aplicase, a la firma del presente Contrato, un depósito de garantía y un cargo de instalación del o los servicios contratado.
CLARO enviará a **EL CLIENTE** una factura mensual con la descripción de los servicios contratados y que han sido facturados. **EL CLIENTE** se obliga a pagar cada mes, a través de eefectivo, cheque, tarjeta de Crédito, descuento directo, o cualquier otro medio o sistema que haya sido establecido por **CLARO**. De no pagar **EL CLIENTE** dentro del plazo estipulado **CLARO** se reserva el derecho de cobrar interés por mora, el cual corresponderá al interés máximo permitido por la ley.
11.1. En caso de que el servicio brindado sea Pago por Evento (PPV), Video On Demand (VOD) o Digital Video Recorder (DVR), **EL CLIENTE** pagará los cargos de los mismos a los precios establecidos por **CLARO** los cuales constarán debidamente identificados en la factura correspondiente.
11.2. **CLARO** podrá enviar la factura vía correo electrónico y la misma se entenderá recibida desde su envío. **EL CLIENTE** podrá solicitar copia de la factura en cualquier CAC.
11.3. **EL CLIENTE** a quien se haya descontinuado el Servicio por morosidad superior a 45 días o por solicitud voluntaria, y que posteriormente solicite la reactivación del mismo y/o adicione nuevos servicios, deberá cancelar previamente cualquier suma de dinero que adeude a **CLARO** y se tratará dicha reconexión como una nueva contratación. En caso de que **CLARO** no ofrezca el plan inicialmente contratado, **EL CLIENTE** deberá escoger otro de los planes ofrecidos.
11.4. **CLARO** enviará periódicamente al correo electrónico indicado por **EL CLIENTE** o aquel que **CLARO** tuviere en sus archivos o base de datos, la factura correspondiente a EL o LOS SERVICIOS prestados durante el respectivo período.
11.5. **EL CLIENTE** reconoce y acepta que el pago deberá realizarse máximo hasta la fecha de vencimiento que aparezca en la factura, en las condiciones allí señaladas y utilizando un medio de pago autorizado por **CLARO**.
11.6. Lo anterior no exime a **EL CLIENTE** de cumplir con sus obligaciones de pago aun cuando no reciba oportunamente la correspondiente factura ya que **EL CLIENTE** conoce suficientemente la fecha de vencimiento para los pagos.
11.7. **EL CLIENTE** se obliga al pago de todos los cargos que se generen por la utilización de servicios adicionales, de valor agregado, suplementarios o de cualquier otra naturaleza, distinta de los servicios básicos contratados, que **EL CLIENTE** haya adquirido mediante solicitud a **CLARO** de activación de los mismos, para lo cual se le proporcionará toda la información pertinente por parte de **CLARO**.
11.8. En el evento que **EL CLIENTE** se encuentre en mora en el pago de cualquiera de sus obligaciones con **CLARO**, o en el evento en que le haya sido suspendido el o los servicio(s) por no pago y sin perjuicio de las demás acciones que tenga **CLARO** conforme a lo previsto en este Contrato o en la Ley, **EL CLIENTE** perderá, de manera definitiva, el derecho a continuar disfrutando de cualquier beneficio o promoción adicional a las condiciones del plan de Servicio vigente, que le hubiesen sido otorgadas por **CLARO** al momento de la activación o con posterioridad a este hecho.
11.9. Por el uso fraudulento o no autorizado de los equipos o la señal de TV por parte de **EL CLIENTE** o terceras personas, **CLARO** podrá cobrar a **EL CLIENTE**, un cargo retroactivo a partir de la fecha en que inició el uso fraudulento y/o no autorizado de los productos, señal o equipos, de conformidad con las tarifas vigentes al momento en que se cometió el fraude y/o uso no autorizado o, en caso de que no fuera posible determinar este momento, un cargo equivalente que no será superior a un importe prorrateado de los últimos seis (6) meses de consumo de los servicios, correspondientes a los productos y señal recibidos de forma fraudulenta, sin prejuicio de que **CLARO** pueda recurrir a los tribunales de justicia de acuerdo a la legislación vigente.

12. RECLAMOS POR FACTURACION

EL CLIENTE podrá presentar reclamación por su facturación en un término no mayor de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de emisión de la factura. **EL CLIENTE** podrá presentar su reclamación personalmente, por escrito o por teléfono exponiendo claramente las razones en las que se fundamenta. **CLARO** tendrá un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la presentación de la reclamación, para dar respuesta a **EL CLIENTE**. En caso que éste no se sienta satisfecho con la respuesta, podrá recurrir a la **ASEP** o a la **ACODECO**, dependiendo del tipo de reclamo del que se trate.

13. SUSPENSION DEL SERVICIO

CLARO podrá suspender el Servicio, a su exclusiva elección, sin necesidad de requerimiento previo y sin que tal hecho requiera de declaración judicial alguna, entre otros eventos, y sin perjuicio de las demás acciones y derechos que le correspondieren a **CLARO**, de conformidad con la ley, sin que **EL CLIENTE** en ninguno de ellos, pueda reclamar indemnización ni pago de suma alguna, en los siguientes casos:

13.1. En caso de incumplimiento del Cliente de cualquiera de las obligaciones del presente Contrato, o de cualquiera de las normas que regulan la prestación del Servicio, bien sea que provengan de autoridades u organismos competentes del Estado o de **CLARO**, así como del incumplimiento del Cliente de las condiciones generales de suscripción.
13.2. Cuando pasados cuarenta y cinco (45) días calendario desde la emisión de la factura, **EL CLIENTE** no haya cancelado el monto correspondiente al mes vencido del servicio contratado.
13.3 En el caso que la información suministrada por **EL CLIENTE** a **CLARO** en cualquier documento, no corresponda a la realidad, fuere equivocada, errónea o no pudiese ser verificada por **CLARO**.
13.4 Cuando **EL CLIENTE** modifique de cualquier manera su equipo y/o instalación de éste, de modo tal que perjudique a **CLARO** en cualquier forma o transmita la señal a terceros.
13.5 En el evento que **EL CLIENTE** utilice el Servicio para fines ilegales o distintos a los que autoriza el presente contrato.
13.6 Por muerte, quiebra o notoria insolvencia de **EL CLIENTE**.
13.7 Cuando los equipos o instalaciones de **EL CLIENTE**, por cualquier razón ajena a **CLARO**, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del Servicio.
13.8 En el evento que **EL CLIENTE** cobre a terceros por el uso del Servicio.
13.9 Por caso fortuito, fuerza mayor o causas sobrevinientes ajenas al control de **CLARO** que de cualquier modo impidan o encarezcan la prestación del Servicio.
13.10 Como consecuencia de actos de la autoridad que cancele, expropie o suprima el permiso y/o las concesiones de que es titular **CLARO** y que le permite prestar el o los Servicios, o por el término de su relación contractual con sus proveedores de satélite o de contenido, o por la pérdida de concesiones o permisos que éstos requieran para prestar sus servicios a **CLARO**.

El no ejercicio de los derechos señalados en la presente cláusula por un determinado período de tiempo no implica renunciar a sus derechos, pudiendo ejercerlos en cualquier tiempo.

14. TERMINACIÓN ANTICIPADA

EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento en que así lo requiera, para lo cual sólo deberá manifestar a **CLARO** su decisión de manera personal apersonándose a uno de nuestros CAC. Esta cancelación de ninguna manera estará supeditada al pago de indemnizaciones, penalizaciones y/u otros cargos.

Al momento de la cancelación, se pondrá en conocimiento de **EL CLIENTE** las sumas que le queden pendientes de cancelar en concepto de servicios brindados y cuyos pagos se encuentren vencidos, así como aquellos cargos que se hubiesen exonerado con motivo de la instalación y/o activación del Servicio, y cualquier suma que haya sido exonerada por motivos de promociones asociadas a la vigencia del Contrato, las cuales se calcularán por el tiempo que efectivamente se brindaron los servicios, así como

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

cualquier otra suma que adeude a **CLARO**. Para estos efectos, **EL CLIENTE** autoriza, irrevocablemente, a **CLARO** para que aplique las sumas mantenidas en depósito, para cancelar cualquier suma de dinero que se adeude a **CLARO** a la terminación de este Contrato **por razón de los servicios prestados**. Queda entendido que si el depósito no alcanzare para cubrir el pago de dichas sumas adeudadas, **EL CLIENTE** debe cancelar la diferencia.

15. CAUSALES DE TERMINACIÓN

El presente Contrato podrá darse por terminado por **CLARO** sin necesidad de intervención judicial, por las siguientes causas.

15.1 Por morosidad de más de 60 días contados a partir de la fecha estipulada para el pago.
15.2 La muerte de **EL CLIENTE** en caso de persona natural.
15.3 La formación de concurso de acreedores o declaratoria de quiebra de **EL CLIENTE** o por encontrarse en estado de suspensión o cesación de pagos sin que se haya producido la declaratoria de quiebra correspondiente.
15.4 Si **CLARO** comprueba que **EL CLIENTE** ha hecho uso fraudulento o no autorizado de los productos, servicios prestados y/o de "Los Equipos" instalados, deberá proceder de inmediato con la desinstalación de los equipos
15.5 Cuando **EL CLIENTE** se encuentre utilizando los servicios contratados para realizar actos contrarios a las leyes y las buenas costumbres, o cuando origine o transmita correos basura (SPAM), desde sus servidores.

16. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

CLARO no será responsable frente a **EL CLIENTE** por:
16.1. Pérdidas directas o indirectas, lucro cesante, y otros daños y/o perjuicios ocasionados por interrupciones o desconexiones de los servicios en casos de fuerza mayor, caso fortuito, restricciones gubernamentales y/u orden judicial.
16.2 Daños que ocurran desde el punto de interconexión hasta el panel ubicado en las premisas de **EL CLIENTE**.
16.3 Virus informáticos que puedan transmitir a través de las redes ni de las intercepciones a la red de **EL CLIENTE** por agentes externos y/o internos que puedan comprometer los sistemas de **EL CLIENTE.**
16.4 Uso fraudulento del servicio, violación de normas vigentes en materia de telecomunicaciones o por publicar información no ética y contraria a las leyes.
16.5 correos electrónicos basura (SPAM) originados o transmitidos desde el servidor de **EL CLIENTE**.
16.6 Las conexiones, instalaciones, mantenimiento u operación de equipos que **EL CLIENTE** adquiera por su propia cuenta y conecte a los equipos de **CLARO** para recibir o utilizar la señal de cable de **CLARO**.
16.7 Si **EL CLIENTE** efectúa cambios en los equipos o en las conexiones correspondientes a los servicios solicitados a **CLARO** sin el consentimiento previo de **CLARO** ésta no se hará responsable de los daños que puedan causar dichas conexiones, a los equipos de **CLARO** ni a los equipos técnicos o electrónicos de **EL CLIENTE** o de terceras personas. Tampoco será responsable **CLARO** por las interrupciones de servicio que sufra **EL CLIENTE** a consecuencia de dichos actos, por lo que éste deberá pagar las tarifas regulares por el Servicio.

17. MODIFICACIONES

Este Contrato sólo podrá ser modificado mediante Adendas suscritas por ambas partes las cuales formarán parte integral del presente Contrato.

18. PRECIOS DE LOS SERVICIOS

EL CLIENTE deberá pagar el precio por el o los Servicios contratados, que incluyen la tarifa del Plan contratado, según se indica en este contrato. Dicho pago deberá hacerse oportunamente, en las condiciones establecidas más adelante. Además **EL CLIENTE** se compromete a pagar el valor de la reconexión del Servicio en caso que éste se hubiere suspendido por cualquier causa imputable a él. Asimismo, **EL CLIENTE** se compromete a pagar los impuestos a que haya lugar.

EL CLIENTE deberá pagar los Servicios Complementarios que solicite, de acuerdo a las tarifas vigentes y que pueden ser consultadas a **CLARO** en cualquier momento.

En caso de aumento, **CLARO** notificará al cliente mediante anuncio, en dos (2) diarios de circulación nacional, con un término de treinta (30) días calendario de anticipación, a la entrada en vigencia de los nuevos precios. Con independencia de lo anterior, para todos los efectos, **CLARO** se reserva el derecho de variar el precio original del plan contratado, al terminar cada período de vigencia del contrato. En caso que el cliente no acepte la modificación de precios a su plan de servicio, tendrá derecho a solicitar por escrito, la terminación del contrato.

El cobro o facturación de los servicios se realizará hasta que se brinden los mismos.

19. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

19.1. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

a. Será prestado en forma continua las veinticuatro horas del día todos los días del año y durante la vigencia del presente contrato, salvo mora en el pago de servicios por **EL CLIENTE**, caso fortuito, fuerza mayor o necesidades de mantenimiento de la red por **CLARO**, esta última circunstancia será hecha del conocimiento del **CLIENTE** con la debida anticipación. **CLARO** asignará, para uso de **EL CLIENTE**, números telefónicos de identificación conforme al número de líneas y tipo de servicio que se le preste. La asignación de dichos números se hará en apego a las disposiciones legales aplicables y podrán variar por cambios en el Plan de Numeración, por necesidades técnicas de la red, o bien en el caso en que por actos vandálicos tales como, pero sin limitarse a hurtos, robos o daños a la red de **CLARO**, sea necesario utilizar otra tecnología y/o infraestructura por medio de la cual se le presta el **SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA a EL CLIENTE**.
b. **EL CLIENTE** se obliga a utilizar su **SERVICIO DE TELEFONIA FIJA** exclusivamente para su uso particular, o del arrendatario en el sitio para el cual está contratado e instalado, sin dedicarlo a la comercialización de servicios de telecomunicación.

19.2. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET:

a. Es aquel mediante el cual **CLARO** proporciona a **EL CLIENTE**, capacidad de acceso hacia las facilidades de Internet mundial, acceso a conectividad y enlaces de datos, el cual podrá ser utilizado por **EL CLIENTE** por medio de un acceso telefónico designado por el mismo, siempre y cuando éste pertenezca a la red de **CLARO** o bien haciendo uso de otros medios tecnológicos, de acuerdo a lo establecido en el presente contrato de servicios.
b. **CLARO** se obliga a prestar el servicio en forma ininterrumpida, salvo las interrupciones programadas por motivo de seguridad, mantenimiento y reparación, en cuyo caso deberán informar a sus usuarios a través de su página web y de otro medio ya sea correo electrónico o redes sociales, con 24 horas de anticipación.
c. **CLARO** tendrá a disposición de **EL CLIENTE,** a través de su página de Internet, una herramienta para que éstos puedan realizar verificaciones de la velocidad del servicio recibido. Esta Herramienta será gratuita y de fácil acceso al usuario; la misma almacenará el registro de las verificaciones por un periodo de cuatro (4) meses y la misma podrá ser auditada por la ASEP.
d. CLARO se compromete en publicar a través de su página de Internet la información relativa a los anchos de banda ofrecidos, precios e información sobre los indicadores de calidad, así como las interrupciones programadas y mantener la misma actualizada.
e. En la parte frontal del presente contrato, se colocará el nombre y características comerciales del plan o servicio ofertado, así como la velocidad de transmisión de datos de carga (Upload) y Descarga (Download)
f. **CLARO** ofrecerá en todo momento un servicio donde no se podrá bloquear, limitar, restringir, discriminar, interferir, en el derecho del usuario de utilizar cualquier contenido, aplicación o servicio legal a

través de Internet.
g. **CLARO** podrá desconectar a **EL CLIENTE** que afecte gravemente o produzca daños muy graves a sus redes de telecomunicaciones. Tales hechos serán puestos en conocimiento de ASEP para que ejerza las medidas necesarias para hacer cesar la irregularidad. Cuando no sea posible la intervención inmediata de la ASEP, los concesionarios podrán proceder cautelarmente a desconectar a **EL CLIENTE** y esto será notificado de 48 horas a la ASEP.
h. **CLARO** se compromete a que el periodo de instalación y habilitación de acceso al servicio no sea superior a los tres (3) días laborables, contados a partir del momento en que se recibe la solicitud de instalación del servicio.
i. En los casos en que **EL CLIENTE** solicite reparación del servicio, **CLARO** dará respuesta a dicha petición en un plazo máximo de dos (2) días laborables.
j. Cuando, durante un período de facturación, un cliente confronte interrupciones temporales del servicio de internet por causas no atribuibles a éste, **CLARO** deberá acreditar a **EL CLIENTE** el cargo mensual fijo por servicio de internet y otros cargos fijos relacionados con este servicio, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Para tales efectos, **CLARO** deberá acreditar a **EL CLIENTE** cuando la interrupción del servicio supere las 24 horas continuas, en la factura siguiente al periodo de facturación. Toda fracción de día adicional se computará como día completo, entendiéndose que dentro de la acreditación se incluirán las primeras 24 horas sin servicio. Existirá un periodo de garantía de restablecimiento del servicio de 48 horas consecutivas desde que **CLARO** le entregue a **EL CLIENTE** el servicio restablecido.
l. **EL CLIENTE** reconoce que Internet es un conjunto de redes compartidas y utilizadas por muchos usuarios para acceder a una variedad de servicios, siendo su total responsabilidad los datos, documentos, transmisiones y comunicaciones enviadas a o por él hacia otros accesos o cuentas, las medidas para asegurar la seguridad de su equipo, la prevención en el acceso no autorizado por terceros, así como cualquier daño que le resulte de cualquier acceso a su equipo. También es responsabilidad de **EL CLIENTE** el uso o la contratación de cualquier servicio, producto, información, programas, datos o contenido que le sea enviado, ofrecido o anunciado a través del Internet por cualquier individuo, proveedor de información o proveedor de servicio.

19.3. SERVICIO DE TELEVISIÓN PAGADA

a. **EL CLIENTE** sólo podrá utilizar los Servicios de acuerdo a lo estipulado en el presente Contrato. En virtud de lo anterior, **EL CLIENTE** no podrá utilizar los servicios para ningún propósito que fuere contrario a la ley y/o a los términos del presente Contrato, ni para perturbar a terceros ni de tal manera que llegara a interferir el uso de los servicios por parte de otro Cliente o de terceros;
b. **EL CLIENTE** se obliga a cumplir con todas las leyes, reglamentos o normas que sean aplicables al Servicio;
c. El precio por el plan contratado para el servicio de televisión pagada por **EL CLIENTE** le da derecho a solicitar la instalación de los equipos que se encuentran descritos en el plan elegido por **EL CLIENTE** y el cual se describen en el anverso del presente instrumento. La instalación de los equipos decodificadores la realizará el personal de **CLARO** o sus distribuidores autorizados, lo que conlleva un cargo de instalación. El cargo por el servicio de instalación de los equipos decodificadores es adicional al valor por el servicio mensual y su valor será de acuerdo a las tarifas vigentes que de tiempo en tiempo publique o anuncie **CLARO** a través de su página web, correos electrónicos, publicación en diarios locales y cualquier otro medio que CLARO considere adecuado para la difusión de esta información
d. **EL CLIENTE** podrá solicitar el traslado e instalación de los Equipos utilizados en la prestación de los servicios a un nuevo domicilio, en cuyo caso, todos los costos, incluida la nueva instalación, serán por costo de **EL CLIENTE**.
e. **EL CLIENTE** podrá solicitar el cambio de Plan asumiendo el costo correspondiente.
f. El contenido del Servicio de televisión pagada será el que **CLARO** determine, quien podrá realizar las modificaciones a la parrilla de canales del Plan adquirido limitadas a las situaciones descritas en este literal. El cliente reconoce, por tanto, que **CLARO** podrá eliminar, aumentar o sustituir las señales de canales que se incluyen dentro de la programación de sus planes contratados para el servicio de televisión pagada o sus horarios de transmisión, en la medida que las obligaciones con sus proveedores de contenido lo exijan, por cualquier situación que no sea imputable a la empresa o por motivos de caso fortuito o fuerza mayor. **CLARO** no realizará modificaciones en sus planes contratados para el servicio de televisión pagada, salvo las excepciones antes indicadas, las cuales serán previamente informadas a **EL CLIENTE**, quien podrá decidir si continúa con el contrato o da por terminado el mismo; no obstante en cualquier caso **CLARO** garantizará que mantendrá la misma cantidad de canales dentro del plan adquirido por el cliente, siempre que no medien circunstancias de los proveedores de contenido o intermediarios que disminuyan dicha posibilidad. **CLARO** comunicará a EL CLIENTE a través de su sitio web (www.claro.com.pa) , redes sociales, correos electrónicos, cualquier cambio, interrupción temporal por causa de mantenimiento preventivo referente al servicio de televisión pagada, con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la hora de interrupción de los servicios y señalará posible fecha de restablecimiento.
g. En aquellos casos de caso fortuito, fuerza mayor, actos de autoridad y de terceros que están fuera del control de **CLARO**, así como falla de origen en las señales **CLARO** notificará a **EL CLIENTE** tan pronto como le sea posible . Por lo tanto, el Cliente reconoce y acepta que en los casos antes mencionados, **CLARO** no garantiza en ninguna forma la prestación del Servicio de televisión pagada de manera normal e ininterrumpida, y que ni **CLARO** ni sus socios, ni sus empleados o sociedades relacionadas serán responsables frente al Cliente o de terceros por perjuicios que resulten de errores, omisiones, demoras, errores de transmisión, ni por el contenido de los programas transmitidos por los canales.
h. En caso que se llegare a probar que las fallas mencionadas en el literal anterior para el servicio de televisión pagada son de responsabilidad exclusiva de **CLARO** y que dichas fallas se prolongaron a lo menos por **72 horas ininterrumpidas, el Cliente tendrá derecho a que se le** descuente de su cuenta mensual el porcentaje proporcional del tiempo que duró la interrupción. Para estos efectos, el tiempo de interrupción se considerará que va entre el momento en que **CLARO** haya sido notificado de la interrupción y el momento en que se haya reestablecido el servicio. **El Cliente deberá contar con la constancia del debido reporte de interrupción del servicio.**
i. El Cliente declara que **CLARO** no será responsable por los daños y perjuicios directos y/o indirectos que sufra por la ocurrencia de una suspensión o interrupción del servicio ni por los contenidos de los canales que formen parte del Servicio de televisión pagada.
j. El Cliente solo podrá recibir el Servicio para su uso personal y privado, sin que pueda ceder total o parcialmente los derechos que tiene en virtud del presente contrato, sin autorización expresa de **CLARO PANAMÁ, S.A.** Tampoco podrá habilitar el Contrato por parte de **CLARO** sin derecho a indemnización alguna para para el Cliente, y sin necesidad de declaratoria previa judicial.
k. El Cliente declara estar consciente que **CLARO** es un mero retransmisor de contenidos producidos por terceros y elegidos por el propio Cliente, en virtud de lo cual **CLARO** queda liberado de toda responsabilidad por el contenido de las señales que transmita así como de las declaraciones o informaciones efectuadas o transmitidas por las señales que formen parte del Plan contratado para el servicio de televisión pagada. El Cliente declara, además, estar informado de la existencia y del uso del control parental para cualquier canal que ofrezca el Servicio de televisión pagada de **CLARO**.
l. El Cliente declara conocer que los servicios prestados por **CLARO** son esencialmente de carácter residencial o para el uso dentro de su empresa, según el tipo de Cliente de que se trate, siendo en cualquiera de los casos, responsabilidad de **EL CLIENTE** el pago de los derechos que de acuerdo a la Ley y sus modificaciones, procedan por concepto de difusión, exhibición, sea ésta pública o comercial de los contenidos de imagen y audio que componen la programación exhibida en el servicio de televisión pagada prestado por **CLARO**. Se prohíbe la grabación, reproducción y/o retransmisión total o parcial

de la programación transmitida y suministrada por **CLARO** y su infracción podrá ser sancionada en la forma señalada por la Ley. Todo y cualquier perjuicio que estas conductas produzcan en terceros será de plena y exclusiva responsabilidad del Cliente.

m. **CLARO** podrá realizar visitas de diagnóstico, a través del personal técnico que **CLARO** designe, a requerimiento del Cliente y con su previa coordinación, con el objeto de constatar y corregir eventuales fallas en el Servicio. El Cliente deberá solicitar una visita de diagnóstico telefónicamente. El costo de las visitas de diagnóstico será del Cliente si las fallas detectadas en el servicio se deben a cualquier daño, deterioro o desperfecto de los Equipos que se deban a manipulaciones que se hayan efectuado a los Equipos por personas distintas del personal autorizado por **CLARO** para estos efectos.

20. DISPOSICIONES FINALES

20.1 **EL CLIENTE** declara y acepta que ha leído y entendido el presente documento contentivo de los términos y condiciones de los servicios contratados.

20.2. **LAS PARTES** aceptan y declaran que las obligaciones contraídas a través del presente contrato prestarán mérito ejecutivo.

20.3. **LAS PARTES** declaran que la información suministrada por ellas en el presente contrato y los anexos suscritos por ambas partes es verdadera y que el presente contrato se suscribe basado en la buena fe de ambas.

21. ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO

☐ Marcando esta casilla **EL CLIENTE** acepta que se le programe en su servicio de **TELEFONÍA FIJA** la facilidad del encaminamiento automático de sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, a través del operador **CLARO**, sin necesidad de tener que marcar el Código de Acceso de éste (066) para realizar las llamadas antes mencionadas.

Anexo II de servicios Fijos y Conectividad
Para los clientes corporativos

Categoría de Cliente: _____ **Gestión:** _____ **Tipo de Cliente:** _____

Información Generales

Nombre Completo / Razón Social: _____

Nombre Comercial: _____

Nombre Representante Legal: _____

Documento de Identificación: _____ RUC: _____

Dirección: _____ Departamento/Ciudad: _____

Giro de Negocio: _____ Colaboradores: _____ Sucursales / Oficinas: _____

Nombre del Contacto: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____ @ _____

Servicio Acceso Empresarial/E1's

Plazo de Contrato : _____ Temporal a: _____ Días ó _____ Meses Utiliza Gestor AVI: ☐

Destino: _____ Cantidad de Minutos Incluidos: _____ Tecnología: _____

Dirección completa de instalación: _____

_____

Contacto técnico: _____ Teléfono: _____

Distribución de líneas Digitales:

Troncales: _____ _____ 1GDN: _____ minutos incluidos _____

Troncales: _____ _____ 1GDN: _____ minutos incluidos _____

Troncales: _____ _____ 1GDN: _____ minutos incluidos _____

Costo Instalación: _____ **Renta Total:**

Servicio de Internet Corporativo / Wifi Corporativo

Plazo de Contrato: _____ Temporal a: _____ Días ó _____ Meses No.a Facturar: _____

Cantidad	Tipo de Servicio	Velocidad	IP's Públicas	Monitoreo de Enlaces	Claro Cloud	Moneda	Tarifa Total
				☐	☐	$.	
				☐	☐	$.	
				☐	☐	$.	
						TOTAL	$. **0.00**

Costo Intalación: $_____

Servicio de Enlace de Datos

Plazo Contrato: _____ Temporal a: _____ Días ó _____ Meses _____ ID Punto Central: _____

Cantidad	Tipo de Servicio	Velocidad	Rpv5	Monitoreo de Enlace	QoS Adicional	Claro Cloud	Moneda	Tarifa Total
			☐	☐	☐	☐	$.	
			☐	☐	☐	☐	$.	
			☐	☐	☐	☐	$.	
						TOTAL	$. **0.00**	

Costo Intalación: $_____

Financiamiento de Equipo

Aplica ☐

Cant.	Proveedor	Modelo de Equipo	Cantidad de Cuotas	Cuota Mensual		Monto total a Financiar
			0		$.	0.00
			0		$.	0.00
			0		$.	0.00
			0		$.	0.00
				TOTAL	$.	0.00

Observaciones

Condiciones Aplicables al servicio de Acceso Empresarial

Condiciones Mínimas y esenciales para la prestación del servicio: El Cliente, acepto que, para que CLARO puede prestarme el servicio de E1 de voz, debo contar con el respaldo de un distribuidor autorizado por CLARO para soporte de mi planta telefónica.

Condiciones Aplicables al servicio de Internet Corporativo

Equipo: EL CPE, por sus siglas en inglés "Costumer Premises Equipment", mismo que es propiedad de CLARO y que es provisto a El Cliente para el uso exclusivo de los servicios que ésta le preste, durante el plazo que dure este anexo y/o sus prórrogas, obligándose el cliente a devolverlo en el momento en que el contrato se dé por terminado por cualquier causa o bien a cancelar el valor del mismo, debidamente identificado en este anexo y en la carátula del contrato principal, teniendo en cuenta la depreciación del equipo, las sumas pagadas y las sumas abonadas al momento de dicha cancelación.

Para el servicio de Claro WiFi Corporativo, ya sea en sus modalidades básica o avanzada, la administración del mismo es responsabilidad de Claro, El cliente puede solicitar la administración del mismo por escrito.

El servicio avanzado de Claro WiFi Corporativo incluye acceso a un portal de administración, el cual provee las herramientas necesarias para conocer y analizar el comportamiento de sus clientes administrando su WiFi desde la nube y aprovechando funciones de analíticas

Condiciones aplicables al Arrendamiento de Equipo con Opción a Compra

Compra del Equipo: Yo, El Cliente, acepto que una vez transcurrido el plazo establecido en el presente anexo, podré comprar el equipo cuyas características se describen en este Anexo, específicamente en el apartado de "Detalle del Equipo"; en tal caso, me obligo a pagarle a CLARO el precio del mismo, debidamente identificado en este Anexo y en la carátula del contrato principal, menos la depreciación del equipo y las sumas que se hayan pagado y abonado.

Yo, el cliente, acepto que en caso le ocasione daños al equipo, pagaré el valor de la reparación del mismo y en caso de que el equipo no pueda ser reparado, pagaré el valor del equipo debidamente establecido en este Anexo menos la depreciación del equipo, las sumas abonadas y las sumas pagadas. Así mismo, autorizo a la empresa CLARO PANAMÁ a cargar el monto correspondiente a la reparación o al pago del equipo, de acuerdo a las condiciones antes establecidas, en la próxima factura, en donde CLARO colocará dicho monto debidamente identificado y separado de los cargos correspondientes al servicio contratado.

Garantía del Equipo: Yo, El Cliente, acepto que todo desperfecto o mal funcionamiento del EQUIPO del cual adquiero su uso, deberá ser reclamado ante CLARO, quien se encargará de hacer valer la garantía ante el fabricante para la reparación a la que haya lugar o el reemplazo del bien en los casos que señala el Artículo 46 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007

Aceptación

Yo, el Cliente, acepto expresamente: a) Ser el propietario de los datos de identificación consignados en este anexo; b) que CLARO puede corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por mi persona, por cualquier medio legal; c) Haber leído el presente anexo, así como el contrato principal, por lo que me ratifico y firmo el presente documento en la fecha y lugar descritos más abajo.

Firma de EL CLIENTE: _____

Lugar y Fecha: _____

Nombre de Ejecutivo: _____

V 4.0

Anexo I de Servicios Multimedia

Categoría de Cliente: - _____ **Gestión:** - _____ **Tipo de Cliente:** - _____

Información General

Nombre Completo / Razón Social: _____

Nombre Comercial: _____

Nombre Representante Legal: _____

Documento de Identificación: _____ RUC: _____

Dirección: _____ Provincia / Ciudad: - _____

Giro del Negocio: - _____ Colaboradores: - _____

Datos de Facturación

Nombre del Contacto: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____ @ _____

Datos de servicio Multimedia

Plazo de Contrato: -

_____

No. de Teléfono: _____ Paquete a contratar: -

_____

Tarifas/Cuotas Mensuales

Paquetes Multimedia

-

Telefonía Fija

-

Internet

-

Televisión

-

Servicios Adicionales incluidos

-

Servicios Adicionales a Contratar

- _____ $ _____

_____

- _____ $ _____

Tecnología: - _____ Instalación: $ _____

Tarifa Total: _____

Servicios Adicionales

	Instalación	Cuota Mensual
Telefonía Fija - _____	$ _____	$ _____
Internet - _____	$ _____	$ _____
Televisión - _____	$ _____	$ _____
Paquete Premium de TV _____	$ _____	$ _____

Total: $ _____

Cantidad	Servicio de Internet	Velocidad	IP's Públicas	Monitoreo de Enlaces		Moneda	Tarifa Total
	-			☐	☐	$.	
	-			☐	☐	$.	
	-			☐	☐	$.	
					TOTAL	$.	0.00

Costo Instalación: $_____

Financiamientos

☐ Aplica Financiamiento

Cant.	Tipo de Equipo a Financiar	Modelo	Cuota Mensual	Cantidad de Cuotas	Primer Pago	Monto total a Financiar
			$		$	$
			$		$	$
TOTAL						$ 0.00

Condiciones del Servicio

CONDICIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO: Los servicios de telefonía fija, Internet y televisión, se le prestarán a El Cliente con las Facilidades técnicas y de instalación con que cuente CLARO para la prestación de los servicios. En el caso de que CLARO no cuente con las facilidades técnicas y de instalación para la efectiva prestación de cualquiera de los servicios contratados por El Cliente, se le notificará al mismo por vía telefónica o por medio de correo electrónico, en los casos en que no haya sido posible localizarlo por teléfono. En estos casos, se dará de baja el contrato preliminar y se firmará uno nuevo, correspondiente a los servicios que el cliente ha contratado y que es posible instalarle de acuerdo a las facilidades técnicas que existen en su área de residencia o domicilio. Dicho contrato tendrá las condiciones, disposiciones, políticas, precios y demás correspondientes a los servicios que se pueden instalar y que el cliente ha contratado. Por otro lado, en el caso de que EL CLIENTE, luego de ser informado de las dificultades técnicas y de instalación del paquete contratado, desee dar por terminado el contrato, esto se hará de forma inmediata y CLARO tendrá que devolver las sumas que EL CLIENTE haya abonado en concepto de instalación, equipos, depósito y/o cualquier otro monto abonado para tal fin.

Condiciones del Servicio Telefonia Fija

TELEFONIA INTERNACIONAL: El cliente cuenta con una tarifa preferencial por minuto, fijada a discreción de CLARO en llamadas con destino a Estados Unidos. Algunos destinos internacionales tienen recargos adicionales a las tarifas normales vigentes. Dichos recargos son establecidos por el operador del país destino y son ajenos a CLARO.

LLAMADAS ILIMITADAS: El plan de llamadas ilimitadas incluye para El Cliente el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de Claro o bien de redes de otros operadores de manera ilimitada, siempre y cuando la utilización que se haga de este servicio se haga en el ámbito del uso domiciliar y/o personal del cliente. En caso que CLARO detecte por cualquier medio que el cliente ha dado un uso comercial al plan contratado, es decir que tenga patrones de conducta fuera del uso normal, no razonable o no permitido según la política de uso razonable, CLARO podrá excluir al cliente del mismo y cobrar las llamadas realizadas según la tarifa normal vigente, lo cual acepta expresamente El Cliente.

Si El Cliente adquiere el plan de llamadas ilimitadas los minutos ilimitados no aplican hacia líneas fijas destinadas a accesos empresariales, tales como números de cuatro dígitos o números PBX, entre otros.

Condiciones del Servicio de Televisión

DE LA SEÑAL DE TELEVISIÓN Y PROGRAMACIÓN: El Cliente, acepta expresamente: a) que CLARO no se hace responsable por cualquier interrupción en el servicio de transmisión de la señal de servicio contratado que no obedezca a grave negligencia suya; b) que CLARO podrá suspender los servicios prestados sin responsabilidad de su parte en caso de mantenimiento, caso fortuito o fuerza mayor, que CLARO pueda discrecionalmente aplicar, variar y/o modificar los contenidos de la programación del servicio contratado, incluyendo adición o supresión de canales y/o programas, para lo cual anunciará a sus clientes, a través de su página web de los cambios que se realizarán. No obstante lo anterior, en los casos en que se realicen cambios, CLARO garantiza que mantendrá la misma cantidad de canales dentro del plan adquirido por EL CLIENTE, sin embargo, quedará a discreción de éste el continuar con el contrato o dar por terminado el mismo si así lo desea; d) que el uso del control de mando del Set Top Box y funciones de la guía interactiva son de su exclusiva responsabilidad; y e) que la calidad de la señal dependerá de que la instalación llene los requisitos mínimos establecidos y no se exceda el número de televisores autorizados; f) CLARO podrá eliminar, aumentar o sustituir las señales que se incluyan dentro del plan de programación contratado o sus horarios de transmisión, en la medida que las obligaciones con sus proveedores de contenido lo exijan, para lo cual avisará a sus clientes oportunamente mediante correo electrónico y/o redes sociales con la finalidad de que EL CLIENTE esté anuente del cambio realizado y en caso de no estar de acuerdo con la medida pueda dar por terminado el contrato cuando así lo desee.

Condiciones del Servicio de Internet

INTERNET: Para la prestación del servicio de Internet Residencial, El Cliente, deberá contar con equipo de cómputo adecuado, (Computadora de escritorio o portátil)c, tierra física en el tomacorriente, UPS y regulador de voltaje.

Aceptación

ACEPTACION: Yo, el Cliente, acepto expresamente: a) Ser el propietario de los datos de identificación consignados en este anexo; b) que CLARO puede corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por mi persona, por cualquier medio legal; c) Haber leído el presente anexo, así como el contrato principal, por lo que me ratifico y firmo el presente documento en la fecha y lugar descritos más abajo

Lugar y Fecha: _____

Nombre de Ejecutivo:_____ Firma del Cliente:_____