



CONTRATO DE SERVICIO POSTPAGO Telefonía Móvil Celular

N. _____ Fecha: _____

1. LAS PARTES

CLARO C.R. TELECOMUNICACIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA, que en lo sucesivo se denominará simplemente CLARO, y la persona que se indica en el punto 2 de esta carátula, que en lo sucesivo se denominará EL SUSCRIPTOR, convenimos en celebrar el presente contrato de servicio de Telefonía Móvil Celular, en adelante denominado SERVICIO, conforme las cláusulas y especificaciones siguientes:

2. OTROS DATOS DEL SUSCRIPTOR

Residencial _____ Empresas _____
Nombre Completo del SUSCRIPTOR o Representante Legal: _____
Sexo: Masculino _____ Femenino _____ Lugar de Trabajo: _____
Cédula de Identidad: () Cédula de Residencia: () Pasaporte: () Cédula Jurídica: () Personería Jurídica: ()
No. De Documento: _____
Teléfonos: Fijo: _____ Fax: _____ Celular: _____
E-Mail: _____ Dirección: _____
Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____
REQUISITOS: Orden Patronal: () CPA: () Constancia Salarial: ()

3. PLANES

PLANES Y PAQUETES:

Nombre del Plan: _____ Renta Mensual del Plan: (¢) _____
Rango de Velocidad Paquete de Datos: Kbps: Min: _____ Max: _____ (¢) _____ Paquete Internet Móvil: Kbps: _____ (¢) _____
Límite de descarga para reducción de velocidad máxima: _____ * Velocidad máxima después de límite de descarga: **
Paquete Blackberry: (¢) _____ Otros paquetes: _____
Total: (¢) _____

Servicios incluidos en el Plan:

El listado y descripción del portafolio de Servicios que CLARO pone a disposición del SUSCRIPTOR como parte del Plan Tarifario contratado, se encuentra disponible para consulta en el portal www.claro.cr*** y en el Anexo de Servicio de la presente Carátula.

Servicios que el cliente desea que sean desactivados:

Roaming de Voz: () Roaming de Datos: () Servicio Internet celular: () Servicio LDI: ()

Servicios Adicionales con cargo mensual:

Correo de Voz Profesional: (¢) _____

Servicios de cargo por evento:

SMS: (¢) _____ MMS: (¢) _____ Navegación a granel (Colones/Kbps): (¢) _____ Llamadas Internacionales: ()****

Detalle tarifario:

Tarifa Máxima por minuto dentro del Plan: (¢) _____ Red Claro () Otras Redes ()
Tarifa Máxima por minuto fuera del Plan: (¢) _____ Red Claro () Otras Redes ()

4. EQUIPO

Número Telefónico: _____ IMEI: _____ [IMSI (SIMCARD)] _____
Marca: _____ Modelo: _____
El Equipo es: Aportado por el SUSCRIPTOR: ()***** Valor a tarifa: (¢) _____
Suministrado por CLARO: _____ Monto del subsidio: (¢) _____
Monto neto a pagar (¢): _____

5. TERMINOS Y VIGENCIA DEL CONTRATO

Límite de crédito aprobado: (¢) _____ Vigencia de Contrato: _____ No: () Si: () Monto: (¢) _____
Período de permanencia mínima: _____ Depósito de garantía: _____

6. FACTURACIÓN Y COMUNICACIONES

Factura Electrónica: () Factura Física: ()
Dirección: _____
Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____
E-mail: _____ Fecha de corte: _____

7. FORMAS DE PAGO

Debito Automático: () Cargo a Cuenta Bancaria: ()
Yo, _____ autorizo expresamente a CLARO, a debitar de mi Tarjeta de Crédito Visa ()
MasterCard () American Express () No, _____, con fecha de vencimiento _____ el pago mensual de
la(s) factura(s) de la(s) línea(s) celulares siguientes: (a) _____ (b) _____
(c) _____ (d) _____ Firma autorizada: _____ Autorizo pagos mensuales con cargo a la Tarjeta de
Crédito Empresarial.
En caso de reposición, cambio o pérdida de tarjeta, autorizo se efectúen los cargos señalados, en mi nueva tarjeta.
Yo, _____ autorizo expresamente a CLARO a debitar de mi Cuenta de Ahorros
No. _____ Cuenta Cliente _____ del Banco _____ en Colones () Dólares () el
pago mensual de la(s) factura(s) de la(s) línea(s) celulares siguientes: (a) _____ (b) _____ (c) _____ (d) _____

8. AUTORIZACIÓN DE ACCESO A INFORMACION CREDITICIA

El SUSCRIPTOR autoriza de forma expresa SI () NO () a CLARO para que, de conformidad con lo establecido en el artículo quinto de la ley 8968, almacene, consulte, investigue y verifique información personal y crediticia para análisis presentes y futuros. Además autorizo a claro para que con fines del giro normal de su operación, obtenga de cualquier fuente y reporte y actualice a cualquier banco o central de datos, con la información y referencias relativas a sus datos personales, incluyendo los relativos a su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de cuentas corrientes bancarias y en general el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias para los usos que este estime conveniente, siempre de conformidad con la ley.

9. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR INFORMACION COMERCIAL

El SUSCRIPTOR autoriza expresamente SI () NO () a CLARO para que de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, le ofrezca y/o envíe al SUSCRIPTOR diversos información sobre bienes, productos, servicios, promociones, novedades, mensajes, avisos de consumo o avisos de mora, empleando al efecto cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso el SUSCRIPTOR.

FIRMA DEL SUSCRIPTOR

Cédula / Pasaporte No. _____

FIRMA SUSCRIPTOR O REPRESENTANTE LEGAL

El SUSCRIPTOR manifiesta haber conocido y entendido el cuadro comparativo de las alternativas de contratación ofrecidas por CLARO, y declara que (i) la información suministrada a CLARO es veraz y fidedigna; y (ii) que ha recibido en esta misma fecha copia de este contrato.

*, ** Siempre que las disposiciones regulatorias así lo permitan.

***El listado incluye adicionalmente aquellos Servicios Disponibles incorporados en la Tarjeta SIM al momento de su producción, que por tal razón no pueden ser técnicamente bloqueados. El SUSCRIPTOR podrá solicitar la desactivación de aquellos Servicios que sean susceptibles de bloqueo a través de los CAC y CAT de CLARO.

**** La tarifa por minuto en el servicio de Larga Distancia Internacional no incluido en el Plan corresponderá a la publicada por CLARO en la página www.claro.cr

***** Si la terminal a activar por el SUSCRIPTOR es aportado por éste, y no es adquirido en CLARO, o no cuenta con comprobante de terminal desbloqueada de fábrica y homologación de SUTEL, el SUSCRIPTOR entiende que es de su exclusiva responsabilidad que el Equipo SUSCRIPTOR sea compatible con la red de CLARO y esté debidamente homologado según las disposiciones de la SUTEL, caso contrario el SUSCRIPTOR renuncia a cualquier reclamo por problemas de calidad del servicio vinculado con el terminal, cuando fuere procedente de conformidad con la regulación vigente.

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. Entre nosotros, **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.**, en adelante "CLARO" y la persona física o jurídica, en adelante el "SUSCRIPTOR", personalmente o a través del apoderado identificado en la carátula de este documento, celebramos el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO CELULAR** en Modalidad de Postpago, en adelante el "Contrato", contenido en las siguientes cláusulas y declaraciones: **DECLARACIONES. I. CLARO** declara que: (a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Costa Rica; (b) Es una empresa concesionada para la prestación de servicios de telecomunicaciones, en adelante los "Servicios"; y (c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. **II. El SUSCRIPTOR** declara que: (a) Todos los datos asentados en la carátula del Contrato son ciertos y que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con **CLARO**, en los términos y condiciones que se establecen en este Contrato; (b) Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios contratados y las tarifas aplicables; (c) Los Servicios que **CLARO** le proveerá serán destinados únicamente a su uso personal o para aquellas personas expresamente autorizadas para ello; y (d) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. Ambas partes están de acuerdo que el Contrato se registrará por las siguientes cláusulas: **PRIMERA. DEFINICIONES:** Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúsculas en el Contrato, tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural: **Agente Autorizado CLARO ("AAC"):** Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con **CLARO**: (i) realiza a nombre y por cuenta de **CLARO** la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece **CLARO**; (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos a través de dicho AAC; (iv) cuenta con un mecanismo de acceso al CAT para atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios. **Cargos Adicionales:** Cantidad que **CLARO** facturará al **SUSCRIPTOR** por: (i) el tráfico o eventos adicionales a los incluidos dentro del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario; (ii) los Servicios Complementarios contratados; y (iii) la utilización de Servicios Disponibles. **Cargo Fijo Mensual:** Pago mensual obligatorio a cargo del **SUSCRIPTOR** y a favor de **CLARO**, por los Servicios contratados por el **SUSCRIPTOR**. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán al vencimiento de cada mes durante la vigencia del presente Contrato. **Cargo por Amortización del Equipo Provisto:** significa la diferencia existente entre el valor total del Equipo de conformidad con la lista de precios de Equipos en Servicio Prepago de **CLARO** publicada en el sitio www.claro.cr y el valor por concepto de Equipo Provisto pagado por el **SUSCRIPTOR** al momento de firma de este Contrato. **Centro de Atención a Clientes ("CAC"):** Es el lugar en donde físicamente se encuentran los ejecutivos de **CLARO** cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece **CLARO**; (ii) tramitar la contratación de Planes Tarifarios y Servicios Complementarios; (iii) atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios; (iv) solicitar la gestión de la garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos por **CLARO**; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios. **Centro de Atención Telefónica ("CAT"):** Servicio de atención telefónica cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece **CLARO**; (ii) atender aclaraciones y reclamaciones que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El **SUSCRIPTOR** puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *10, así como a través de marcaciones gratuitas a la línea definida por **CLARO** para tal fin, siempre y cuando correspondan a llamadas nacionales entre operadores interconectados. **CLARO** definirá las políticas de funcionamiento de los CAT para la prevención de llamadas maliciosas, pudiendo implementar mecanismos tales como el filtrado de llamadas con base al comportamiento del **SUSCRIPTOR** y el cobro de las llamadas realizadas por el **SUSCRIPTOR** al CAT cuando sean realizadas más de tres llamadas diarias, salvo que no se haya podido dar una solución satisfactoria al problema denunciado por el **SUSCRIPTOR**. **Cobertura:** Son las áreas geográficas de un territorio en las que se cuenta con infraestructura para la prestación de Servicios. La Cobertura de **CLARO** se encuentra disponible en los CACs y la página en Internet www.claro.cr. **Equipo:** Terminal de telecomunicaciones mediante el cual el **SUSCRIPTOR** (i) a través de la Línea, accede a los Servicios objeto del presente Contrato; y (ii) cuya marca, modelo, y número de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Contrato. **Equipo SUSCRIPTOR:** Es aquel Equipo que el **SUSCRIPTOR** declara de su propiedad y que se identifica en la carátula del presente Contrato. El **SUSCRIPTOR** entiende que es de su exclusiva responsabilidad que el Equipo **SUSCRIPTOR** sea compatible con la red de **CLARO** y esté debidamente homologado según las disposiciones de la SUTEL, caso contrario el **SUSCRIPTOR** renuncia a cualquier reclamo por problemas de calidad del servicio vinculado con el terminal. **Equipo Provisto:** Es aquel Equipo debidamente homologado que **CLARO**, directamente o a través de un AAC, provee al **SUSCRIPTOR** con motivo del presente Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en la Carátula del presente Contrato o, si se tratare de un momento ulterior, en la constancia que **CLARO** expida al efecto. **Línea:** El número compuesto por ocho (8) dígitos asignados al **SUSCRIPTOR** para poder hacer uso de los Servicios materia del presente Contrato. **Plan Tarifario:** Es la oferta de servicios que **CLARO** pone a disposición del **SUSCRIPTOR** y que se detalla en la Carátula del presente Contrato. Dicho Plan Tarifario podrá incluir un monto determinado mensual de tráfico o eventos no acumulables, disponibles para el **SUSCRIPTOR** por el pago de un Cargo Fijo Mensual. Asimismo, se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso o por tipo de tráfico no incluido dentro del Cargo Fijo Mensual y que se cobrarán como Cargos Adicionales. **Práctica Prohibida:** La constituye la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio o la ejecución de cualquier actividad considerada por la regulación vigente como exclusiva de personas físicas o jurídicas, que mediante el respectivo título habilitante les haya sido otorgada la calidad de operador y/o proveedor de redes de telecomunicaciones y/o prestador de servicios de telecomunicaciones; (ii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico, ya sea éste local o internacional o, por efectuar conexiones fraudulentas, clandestinas o sin autorización de **CLARO** y/o por adular de cualquier forma la facturación del Servicio; (iii) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico a usuarios de la red de **CLARO** evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (iv) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de **CLARO** o de terceros con los que exista interoperabilidad; (v) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado

dicho mensaje o transmisión; (vi) Cuando el **SUSCRIPTOR** modifique o altere su Equipo Provisto afectando la prestación del Servicio; (vii) Cuando los Equipos e instalaciones del **SUSCRIPTOR**, por cualquier razón, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del Servicio o perturbar la red de **CLARO** o de otros operadores; (viii) Por incumplimiento de las obligaciones a cargo del **SUSCRIPTOR** derivadas de cualquier otro Contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES o de cualquier otra índole que haya celebrado o celebre en el futuro el **SUSCRIPTOR** con **CLARO**; y (ix) cualquier otro acto prohibido por las leyes, reglamentos y en general por cualquier disposición regulatoria aplicable y vigente.

Proveedor del Equipo: Aquella persona identificada en la caja y el manual del Equipo Provisto correspondiente que: (i) fabrica y/o importa dicho Equipo Provisto y los accesorios incluidos como parte del mismo y, (ii) otorga al **SUSCRIPTOR** la garantía respecto de dicho Equipo Provisto, en los términos y condiciones de garantía contenida en la caja.

Roaming Nacional: Servicio Disponible que **CLARO**, previo acuerdo con otros Operadores, podrá prestar al **SUSCRIPTOR** cuando éste sale del área de cobertura de **CLARO** y que de acuerdo con el Plan Tarifario aplicable, generará cargos al **SUSCRIPTOR** por concepto de roaming nacional entrante o saliente.

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

Servicios: Son conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles. **CLARO** determinará el conjunto de Servicios que será habilitado al momento de su activación, salvo en los casos que el **SUSCRIPTOR** hubiese indicado expresamente su intención de bloquearlos en la carátula del presente Contrato.

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

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

Servicios de Llamadas Internacionales: Son los servicios que **CLARO** presta y que permiten al **SUSCRIPTOR** generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de otros países. Dependiendo del caso, los Servicios de Llamadas Internacionales serán o bien parte del Plan Tarifario o bien Servicios Disponibles, en cuyo caso el **SUSCRIPTOR** deberá asumir los Cargos Adicionales que se originen por el uso de dichos servicios.

SUSCRIPTOR: Aquella persona, física o jurídica que suscribe el presente Contrato.

SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, almacena la clave de servicio del **SUSCRIPTOR** usada para identificarse en la red de **CLARO** mediante la Línea, así como capaz de contener servicios e información adicional.

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

SEGUNDA. OBJETO: El objeto del presente Contrato consiste en regular los términos y condiciones bajo los cuales **CLARO** prestará servicios de telecomunicaciones al **SUSCRIPTOR**.

TERCERA. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: **CLARO** y el **SUSCRIPTOR** reconocen que la prestación de los Servicios está sujeta a lo establecido por la legislación y regulación de la República de Costa Rica, las cuales pueden obligar a **CLARO**, sin responsabilidad frente al **SUSCRIPTOR**, a: (i) discontinuar la prestación de los Servicios; y (ii) proporcionar información relativa a las comunicaciones del **SUSCRIPTOR**. El **SUSCRIPTOR** se obliga a proporcionar en tiempo y forma, la información requerida por la legislación aplicable. De conformidad con lo acordado entre las partes: (i) **CLARO** podrá proporcionar al **SUSCRIPTOR**, bajo cualquier título legal, un Equipo Provisto homologado y compatible con la red de **CLARO** en el momento pactado; o bien, (ii) El **SUSCRIPTOR**, al momento de la contratación, podrá habilitar un Equipo **SUSCRIPTOR**, debidamente homologado y compatible con la red de **CLARO**. En caso que el **SUSCRIPTOR** elija un Equipo Provisto que no se encuentra incluido en un determinado Plan Tarifario porque su costo es mayor, **CLARO** estará facultada para cobrarle la cantidad adicional al momento de la contratación, la cual corresponderá a la diferencia de precio entre los Equipos Provistos incluidos en el Plan Tarifario y el Equipo elegido. En caso que el Equipo **SUSCRIPTOR** no se encuentre homologado, **CLARO** no será responsable por la calidad o imposibilidad de prestación de los Servicios, pudiendo incluso suspender la prestación de los mismos en cualquier momento y ejercer las acciones que conforme a su derecho convengan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a **CLARO** por el mal funcionamiento de dicho Equipo.

Servicios Complementarios y Uso de Servicios Disponibles: **CLARO** informará al **SUSCRIPTOR** sobre la disponibilidad para la prestación de los Servicios y sobre las condiciones y términos que regirán la prestación de éstos. El **SUSCRIPTOR** podrá utilizar cualquiera de los Servicios Complementarios y Disponibles, aceptando desde este acto, el pago de todos los cargos que se generen por la utilización de los mismos. El **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que los Servicios Complementarios y Disponibles no harán parte del cargo fijo mensual en los Planes Tarifarios con tráfico o eventos incluidos.

Planes con Control de Consumo. El **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que en los Planes Tarifarios en modalidad Cuenta Control o Consumo Controlado, **CLARO** únicamente se encuentra en la obligación de restringir el consumo correspondiente a los Servicios Incluidos dentro del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario, sin compromiso de limitar, ni controlar los consumos por otros servicios, tales como, como Servicios Complementarios, Servicios Disponibles, o Servicios prestados por otros Operadores, incluyendo los Servicios de Roaming y Larga Distancia Internacional, los que se facturarán adicionalmente. **CLARO** podrá modificar, limitar o suprimir de manera unilateral, en cualquier momento, alguno o algunos de los servicios por ella ofrecidos, notificando previamente al **SUSCRIPTOR**.

CUARTA. PLAZO: El Contrato tendrá la vigencia mínima definida en la carátula del mismo. El **SUSCRIPTOR** solamente podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato pagando a **CLARO** el Cargo por Amortización del Equipo Provisto. Una vez concluida la permanencia mínima, el **SUSCRIPTOR** podrá continuar utilizando los Servicios bajo los mismos derechos y obligaciones definidos en el presente documento, mediante prórroga automática del presente Contrato, pudiendo ser cancelado por cualquiera de las partes previo cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna, en el momento que lo deseen. El **SUSCRIPTOR** está obligado al pago de todos los cargos generados por la prestación de Servicios, aun y cuando su facturación se realice con posterioridad a la fecha de terminación de los Servicios, la cual no podrá exceder 60 días naturales a partir del registro de consumo. A efecto que la solicitud de terminación del

Contrato proceda, se requerirá que sea realizada a través de los CAC. **QUINTA. DEPÓSITO DE GARANTÍA:** CLARO podrá solicitar al **SUSCRIPTOR** la constitución de un depósito de garantía para la prestación de sus servicios, siendo obligatorio en el caso de personas extranjeras. La existencia del depósito de garantía será consignada en la carátula que antecede el presente Contrato. El **SUSCRIPTOR** deberá ajustar el monto depositado en los siguientes casos: (a) Cuando realice un cambio de servicio, o (b) cuando le haya sido aplicado el depósito de garantía para cancelar un saldo no pagado por el **SUSCRIPTOR**. **SEXTA. DEVOLUCIÓN DEL DEPÓSITO DE GARANTÍA:** En caso de existir depósito de garantía, siempre y cuando no existan saldos pendientes de cancelación por parte del **SUSCRIPTOR**, CLARO realizará la devolución del mismo en un plazo máximo de tres (3) días hábiles posteriores al finiquito o liquidación contable de la relación contractual. **SÉPTIMA. CAMBIO DE PLAN TARIFARIO:** El **SUSCRIPTOR** podrá solicitar en cualquier momento el cambio del Plan Tarifario contratado hacia uno superior. En el caso de solicitudes de cambio hacia un plan inferior, el **SUSCRIPTOR** acepta que serán aplicados los ajustes correspondientes al nuevo Plan solicitado, pagando las diferencias por el Cargo de Amortización del Equipo Provisto. La solicitud de cambio de Plan Tarifario deberá realizarse por escrito en un CAC empleando el formato disponible al efecto, o a través de los CAT. El cambio de Plan Tarifario operará a partir del día siguiente al día del corte de la facturación correspondiente. **OCTAVA. OBLIGACIONES DE CLARO:** Sin perjuicio de las obligaciones legales y reglamentarias vigentes y las demás obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, CLARO se obliga a: (a) Entregar la Tarjeta SIM, y en su caso, entregar el Equipo Provisto (debidamente homologado y compatible con la red de CLARO), todo ello al momento de la celebración del Contrato; (b) proveer los Servicios en las condiciones pactadas; y (c) Facturar y cobrar al **SUSCRIPTOR** en forma mensual, el Consumo Conocido a la fecha de corte correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima Primera denominada "Facturación". **NOVENA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:** Sin perjuicio de las obligaciones legales y reglamentarias, y demás obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el **SUSCRIPTOR** se obliga a: (a) Pagar a CLARO la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma; (b) Utilizar los Servicios únicamente con Equipos debidamente homologados o con terminales que cuenten con idénticas características de otros equipos homologados; (c) Destinar los Servicios únicamente para uso personal y para ningún propósito contrario a la ley, a los reglamentos o al presente Contrato, ni para perturbar a terceros o interferir injustificadamente a otro(s) suscriptor(es) o de terceros; (e) No emplear los servicios para la realización de Prácticas Prohibidas. **DÉCIMA. FORMA DE PAGO:** El **SUSCRIPTOR** podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera: (a) En cualquier CAC, en efectivo, tarjeta de crédito y débito aceptada por CLARO, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice CLARO; o (b) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito aceptada por CLARO y cuyos datos se describen en la carátula de este Contrato. Si por cualquier causa el cargo de los Servicios a la tarjeta de crédito ofrecida como medio de pago es rechazado por la institución crediticia emisora o dicha 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 CLARO. En caso de que la tarjeta de crédito sea cancelada o sustituida por cualquier motivo, el **SUSCRIPTOR** se obliga a informar por escrito a CLARO de dicha cancelación o sustitución en un plazo no mayor de 3 días hábiles. CLARO podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pago aceptados, debiendo notificar al **SUSCRIPTOR** de tal situación con al menos un (1) mes de antelación. En caso de retardo en el pago de la factura por la prestación de los Servicios, CLARO podrá incluir en la facturación posterior a dicho retardo, un cargo por mora actualizable anualmente de acuerdo con el Índice de Precio al Consumidor, publicado por el Banco Central de Costa Rica. **DÉCIMA PRIMERA. FACTURACIÓN:** CLARO entregará mensualmente la factura por el medio seleccionado por el **SUSCRIPTOR** e incluirá la descripción de los cargos y consumos por los servicios suministrados a la fecha de corte, con excepción de los Servicios de Roaming que serán incluidos en períodos posteriores de facturación, dichos cargos no podrán ser facturados con posterioridad a 90 días naturales. La entrega de la factura se hará con una antelación no menor de seis (6) días naturales a la fecha límite de pago del periodo correspondiente. Para tales efectos, el **SUSCRIPTOR** autoriza en la carátula de este Contrato el medio de comunicación de su factura. Adicionalmente, CLARO podrá enviar al **SUSCRIPTOR** vía telefónica o SMS (mensaje de texto) comunicaciones o recordatorios respecto del plazo y monto para el pago de su factura. **Entrega de Factura por Medio Electrónico:** En caso de indicarlo así en la carátula de este Contrato, el **SUSCRIPTOR** acepta que CLARO publique en la página web para su consulta o envíe por correo electrónico, con seis (6) días hábiles de anticipación a la fecha límite de pago del periodo correspondiente, la factura postpago generada por todos los conceptos derivados de la prestación de servicios incorporados en ella, incluyendo el desglose de los cargos y consumos respectivos, y de igual forma notifique esta publicación al **SUSCRIPTOR** a través de cualquier medio. **Entrega tardía de la Factura.** En caso de que por razones imputables a CLARO se atrase la entrega de la factura, el plazo que tenga el **SUSCRIPTOR** para pagar será ampliado en la misma cantidad de días que se haya atrasado la entrega de la factura relacionada. En aquellos casos en que CLARO no expide la factura dentro del plazo establecido en este Contrato, el **SUSCRIPTOR** reconoce que puede obtener copia física de la misma, sin costo adicional, a través de los CAT o en un CAC. **DÉCIMA SEGUNDA. MECANISMOS DE CONTROL DE FRAUDE. CONTROL DE FRAUDE:** Las partes acuerdan que la existencia de un mecanismo de control de fraude, no constituye, ni puede interpretarse como: (a) un límite de crédito al **SUSCRIPTOR**; (b) ni como una exención de las obligaciones de pago que el **SUSCRIPTOR** asume con la firma de este Contrato respecto de cargos por encima del umbral para control de fraude, que corresponderá al 150% del consumo trimestral promedio, entendiéndose éste como el promedio de los montos mensuales facturados por Servicios durante los últimos tres meses. En caso de superarse el umbral para control de fraude, CLARO podrá generar notificaciones de cobro extraordinario por tráfico telefónico excesivo o eventos excesivos al Servicio o Servicios contratados, notificando previamente al **SUSCRIPTOR** por cualquiera de los medios acordados en este Contrato e indicando al **SUSCRIPTOR** las consecuencias en caso de no corregir la situación detectada, que incluyen la facultad de CLARO de suspender la prestación parcial o total de los Servicios. Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que el **SUSCRIPTOR** realice el pago correspondiente a la factura extraordinaria, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la misma. El **SUSCRIPTOR** podrá oponerse a la implementación de las medidas señaladas por CLARO, asumiendo en este caso las consecuencias de su oposición. CLARO verificará la condición de fraude en el Servicio dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles y podrá restringir total o parcialmente la prestación del Servicio o Servicios contratados. **DÉCIMA TERCERA. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O DISPONIBLES:** Los Servicios Complementarios y/o Disponibles que ofrece CLARO pueden requerir determinadas condiciones técnicas de operación, instalación, funcionamiento y homologación. En virtud de lo anterior y dada la naturaleza de dichos Servicios, el **SUSCRIPTOR** acepta y conviene que los registros de los eventos o llamadas con los que cuente CLARO, serán del único mecanismo válido para determinar los cargos correspondientes. Los Servicios, Tarifas y condiciones aplicables a los mismos

podrán ser consultados en los CAC, en los CAT, o así como en el portal web www.claro.cr. **DÉCIMA CUARTA. COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LLAMADAS INTERNACIONALES:** CLARO prestará al SUSCRIPUTOR los Servicios de Llamadas Internacionales en forma directa, o brindará acceso a redes de concesionarios que estén autorizados para prestar dichos servicios, con los que CLARO tenga celebrados acuerdos para tales efectos. El SUSCRIPUTOR pagará los cargos correspondientes a los Servicios de Llamadas Internacionales conforme a los registros que se generen en el sistema de CLARO y la aplicación de las Tarifas correspondientes, con independencia de los cargos por originar y recibir llamadas, Roaming Internacional y cualesquiera otros que se generen o que puedan generarse en forma paralela. Las Tarifas de los Servicios de Llamadas Internacionales podrán ser modificadas por CLARO en caso de variación de los costos de dichos Servicios por parte de otros operadores internacionales. El SUSCRIPUTOR acepta desde este momento que para la aplicación de los cargos que se generen por la prestación de los Servicios de Llamadas Internacionales (toda vez que en su prestación pueden participar terceros), podrán transcurrir hasta noventa (90) días naturales a efectos de que sean facturados al SUSCRIPUTOR. Estos cargos podrán ser fijados en dólares de los Estados Unidos de América y pagados por el SUSCRIPUTOR en Colones Costarricenses aplicando la tasa de cambio de venta publicada por el Banco Central de Costa Rica al momento de emisión de la factura. **DÉCIMA QUINTA. SERVICIOS DE ROAMING:** CLARO podrá prestar al SUSCRIPUTOR los Servicios de Roaming Nacional y los de Roaming Internacional de voz mediante los operadores con los que CLARO tenga celebrados acuerdos para dichos efectos. Los Servicios de Roaming de voz podrán ser habilitados por CLARO como Servicios Disponibles mediante su inclusión en la Tarjeta SIM o, para el caso de los Servicios de Roaming de datos, a través de su contratación como Servicios Complementarios a solicitud el SUSCRIPUTOR, indicándolo en la carátula del presente Contrato o en solicitud posterior realizada por el SUSCRIPUTOR. Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional, dependerá de: (i) que el SUSCRIPUTOR se encuentre dentro de la cobertura del operador extranjero con el que CLARO haya celebrado acuerdo; (ii) que dicho operador tenga disponibles los Servicios; y (iii) que el Equipo sea compatible (según la banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero. El SUSCRIPUTOR cubrirá los cargos correspondientes a los Servicios de Roaming Nacional y de Roaming Internacional conforme los registros que se reciban en el sistema de CLARO, y mediante la aplicación de las Tarifas correspondientes a dichos servicios, las cuales podrán ser modificadas por CLARO debido a la naturaleza de los costos variables de dichos Servicios y con independencia de los cargos por Servicios de Llamada Internacional y cualesquiera otros que se generen en forma paralela. El SUSCRIPUTOR acepta desde este momento que para la aplicación de los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta noventa (90) días naturales a efecto de que sean facturados al SUSCRIPUTOR. Estos cargos podrán ser fijados en dólares de los Estados Unidos de América y pagados por el SUSCRIPUTOR en Colones Costarricenses aplicando la tasa de cambio de venta publicada por el Banco Central de Costa Rica al momento de emisión de la factura. **DÉCIMA SEXTA. INDEMNIZACIONES POR INTERRUPTIÓN TEMPORAL:** De conformidad con los términos y condiciones establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, el SUSCRIPUTOR tendrá derecho a ser indemnizado en caso que se presenten interrupciones en la Red de CLARO, con excepción de los siguientes casos: (i) caso fortuito; (ii) fuerza mayor; (iii) hecho de un tercero; (iv) causas imputables al propio SUSCRIPUTOR; (v) incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del SUSCRIPUTOR, en particular, para los casos de fraude o mora en el pago, donde aplique la suspensión temporal o total, respectiva; (vi) conexión por parte del SUSCRIPUTOR de equipos terminales no homologados por la SUTEL; y (vii) condiciones de mantenimiento programado de la red. Para tales efectos, se aplicarán las siguientes reglas para el cálculo de la indemnización por interrupción temporal: (a) El SUSCRIPUTOR deberá formular una reclamación, identificando la fecha y tiempo estimado de la interrupción, a través de un CAC o CAT de CLARO; (b) el monto correspondiente a la indemnización será establecido por CLARO conforme a los parámetros de calidad establecidos en la regulación vigente que incluye, entre otros, un factor de ajuste de calidad que es determinado con base en el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio; (c) el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta expresamente que la responsabilidad de CLARO para con el SUSCRIPUTOR, por interrupciones se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en la presente cláusula y que en ningún momento será CLARO responsable por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante, o cualquier otra figura similar. En consecuencia, el SUSCRIPUTOR reconoce y acepta que en ningún caso tendrá en contra de CLARO, sus compañías matrices o afiliadas y de sus contratistas, derecho alguno distinto o adicional al indicado en esta cláusula por concepto de interrupciones temporales del Servicio; y (d) la compensación procedente será aplicada en la facturación siguiente de los Servicios. **DÉCIMA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS: Suspensión por falta de pago.** La falta de pago del importe total de una factura mensual por parte del SUSCRIPUTOR, dará derecho a CLARO a suspender los Servicios contratados. Para tales efectos, la suspensión temporal se llevará a cabo, previo aviso que será cursado al SUSCRIPUTOR dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del cobro facturado. **Suspensión a solicitud del SUSCRIPUTOR:** Asimismo, el SUSCRIPUTOR podrá presentarse a un CAC para solicitar la suspensión temporal de sus Servicios hasta por un periodo máximo de seis (6) meses acumulados durante la vigencia del presente Contrato, en cuyo caso la vigencia del Contrato se extenderá automáticamente por un periodo adicional igual al plazo de suspensión otorgado. Durante el periodo de suspensión temporal, el SUSCRIPUTOR deberá cancelar el cargo fijo mensual establecido para la suspensión temporal. El SUSCRIPUTOR deberá realizar la solicitud de suspensión temporal con una antelación no inferior a quince (15) días previos a la fecha de inicio de la suspensión. CLARO se reserva el derecho de negar la solicitud de suspensión con la respectiva motivación. **DÉCIMA OCTAVA. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS:** La falta de pago del SUSCRIPUTOR por dos o más facturas consecutivas durante la vigencia del Contrato, dará derecho a CLARO, previo aviso al SUSCRIPUTOR, a proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del Contrato por incumplimiento, sin necesidad de declaración judicial. Para tales efectos, la suspensión se llevará a cabo, previo aviso que será cursado al SUSCRIPUTOR dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del segundo periodo mensual facturado. **DÉCIMA NOVENA. LIQUIDACIÓN CONTABLE:** Junto a la suspensión definitiva del Servicio o como consecuencia de la terminación de este Contrato, CLARO procederá a realizar la liquidación contable de la cuenta del SUSCRIPUTOR y a partir de ese momento CLARO podrá disponer libremente de los números y equipos para asignarlos a un nuevo SUSCRIPUTOR. Esta liquidación contable o finiquito deberá tener lugar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la terminación de la relación contractual, con excepción de los Servicios de Llamadas Internacionales y Roaming Internacional, que podrán ser facturados con posterioridad a la liquidación. La suspensión definitiva de los servicios también dará lugar al cobro del Cargo por Amortización del Equipo Provisto. **VIGÉSIMA. RESTABLECIMIENTO DE LOS SERVICIOS:** CLARO procederá con el restablecimiento en la prestación del Servicio cuando se haya eliminado la causa que originó la suspensión y cancelado por parte del SUSCRIPUTOR los pagos pendientes, sus intereses y un cargo por concepto de

reconexión. A partir de ese momento, **CLARO** deberá llevar a cabo la reconexión en un plazo máximo de una (1) hora, contado a partir de la solicitud de reconexión y el ingreso del pago correspondiente efectuado por el **SUSCRIPTOR**. **VIGÉSIMA PRIMERA. HURTO, ROBO O EXTRAVÍO DEL EQUIPO O DE LA LÍNEA:** En caso de hurto, robo o extravío del Equipo o de la Línea, el **SUSCRIPTOR** deberá solicitar a **CLARO**, inmediatamente, vía telefónica o por escrito, la suspensión de los Servicios, indicando la causa por la que solicita dicha suspensión, quedando liberado de cualquier responsabilidad por uso indebido del mismo, una vez que **CLARO** le asigne el número de reporte respectivo, mismo que se proporcionará al **SUSCRIPTOR** al momento de realizar la solicitud antes mencionada. Una vez levantado el reporte de hurto, robo o extravío, el **SUSCRIPTOR** sólo será responsable de los consumos realizados con anterioridad a dicho reporte, sin perjuicio de la obligación de pago de los cargos fijos para el Plan Tarifario seleccionado. El **SUSCRIPTOR** tendrá el derecho de solicitar a **CLARO** el restablecimiento de los Servicios en otra Tarjeta SIM, ya sea aportando un nuevo terminal o comprándole a **CLARO** un nuevo equipo. **VIGÉSIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO:** El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos: (I) **Sin responsabilidad para CLARO:** (a) Por muerte, liquidación o quiebra del **SUSCRIPTOR**; (b) Por insolvencia o quiebra del **SUSCRIPTOR**; (c) Por falta de pago del **SUSCRIPTOR** de dos o más facturas acumuladas durante la vigencia del presente Contrato; (d) Por engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción del Contrato o disfrute posterior del bien o Servicio; (e) 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; (f) Por la cesión de los derechos del **SUSCRIPTOR** derivados de este Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de **CLARO**; (g) Por realización de Prácticas Prohibidas; (h) Por solicitud del **SUSCRIPTOR** aún cuando sea en ejercicio del derecho derivado de las normativas de portabilidad numérica. La terminación anticipada de este Contrato por cualquiera de las causas señaladas anteriormente, exceptuando el inciso (a) anterior, no exime al **SUSCRIPTOR** de pagar los saldos vencidos, ni de su obligación de pago del Cargo por Amortización de Equipo Provisto. Queda entendido por las Partes que el ejercicio del derecho de terminación realizado por **CLARO**, no constituye renuncia a cualquier acción legal que **CLARO** decidiera ejercitar en contra del **SUSCRIPTOR**. (II) **Sin responsabilidad para el SUSCRIPTOR:** (a) Por disolución o liquidación de **CLARO**; (b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o (c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables. **VIGÉSIMA TERCERA. CARGO POR AMORTIZACIÓN DE EQUIPO PROVISTO:** En caso de contratación de un Plan Tarifario sujeto a cláusula de permanencia mínima, el **SUSCRIPTOR** acepta que en caso de terminación de este Contrato antes del vencimiento del periodo de permanencia mínima señalado en la carátula del presente Contrato, dará lugar a que el **SUSCRIPTOR** deba pagar a **CLARO** previo a la liquidación del Contrato, el valor correspondiente al Cargo por Amortización de Equipo Provisto (monto pendiente de amortización). **VIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIONES:** Para todos los efectos de este Contrato, las partes señalan como sus domicilios o medios para atender notificaciones y en general cualquier comunicación, los que se describen en la carátula. Asimismo, el **SUSCRIPTOR** se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a **CLARO** cualquier cambio de domicilio o medio de recepción para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato, y acepta que se tenga por recibido cualquier factura o comunicación que se le dirija al domicilio indicado en la carátula de este Contrato, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Contrato mientras no se le haya notificado a **CLARO** un cambio de domicilio o medio de recepción por escrito. Las notificaciones que el **SUSCRIPTOR** haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba **CLARO** en su domicilio, mismo que se indica en la factura del **SUSCRIPTOR**. **VIGÉSIMA QUINTA. MODIFICACIONES AL CONTRATO:** En caso que la SUTEL apruebe modificaciones al presente Contrato, **CLARO** se obliga a comunicarlas por escrito al **SUSCRIPTOR** quien, en caso que le afecten las nuevas condiciones, podrá darlo por terminado en caso de no estar de acuerdo con dichas modificaciones. En caso de que el **SUSCRIPTOR** no manifieste lo contrario dentro de los siguientes quince (15) días naturales contados a partir de la comunicación de **CLARO**, se tendrán por aceptados dichos cambios. El **SUSCRIPTOR** acepta por voluntad propia y libre de cualquier tipo de presión, que las tarifas y condiciones comerciales de prestación de los Servicios Complementarios, Servicios Disponibles, Servicios de Llamadas Internacionales y Servicios de Roaming según lo establecido en la cláusula Decimo Cuarta, podrán ser modificadas de manera unilateral por **CLARO**, respetando la regulación tarifaria vigente, sin que sean entendidas como una modificación a las condiciones del Contrato y bastando para ello la notificación que haga **CLARO** al respecto por cualquier medio escrito y en su página web www.claro.cr. **VIGÉSIMA SEXTA. CESIÓN:** 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 de **CLARO**. En todo caso, el **SUSCRIPTOR** deberá estar al día en sus obligaciones con **CLARO** para poder realizar la cesión. **CLARO** se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud y de establecer las condiciones requeridas para su aceptación. **VIGÉSIMA SÉPTIMA. INFORMACIÓN:** El **SUSCRIPTOR** autoriza expresamente a **CLARO** para fines del giro normal de su operación, la investigación, reproducción, almacenamiento, acceso y transmisión interna total o parcial de los datos e información que con motivo del presente Contrato se hagan del conocimiento de **CLARO**. Asimismo y en cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la regulación vigente y siempre que haya sido autorizado por el **SUSCRIPTOR** en la carátula de este Contrato, **CLARO** de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, estará facultada para ofrecerle y/o enviarle al **SUSCRIPTOR** diversos bienes, productos, servicios, promociones, novedades, mensajes, avisos de consumo o avisos de mora, empleando al efecto cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso el **SUSCRIPTOR**. **CLARO** se obliga a no ceder o transmitir a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, los datos e información proporcionada por el **SUSCRIPTOR** a **CLARO** con motivo del presente Contrato. **VIGÉSIMA OCTAVA. DATOS PERSONALES Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS:** El **SUSCRIPTOR** manifiesta que conoce que **CLARO** cuenta con una base de datos que se alimenta de la información personal que el suscriptor voluntariamente brinda para la formalización del presente Contrato. Dicha base de datos tiene como finalidad que **CLARO** cuente con la información necesaria de los suscriptores para el giro normal de su operación y eventual cobro de deudas pendientes. Asimismo, en virtud de que **CLARO** tiene políticas de transparencia y buenas prácticas comerciales, el Suscriptor ha autorizado a **CLARO** para que obtenga información personal no sensible de otras fuentes y para que reporte, actualice o transfiera a cualquier banco o central de datos, la información y referencias relativas a sus datos personales que constan en la base de datos de **CLARO**, incluyendo los relativos a su comportamiento 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. **VIGÉSIMA NOVENA. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:** Sin perjuicio de cualquier otra limitación de responsabilidad establecida al efecto en el Contrato, **CLARO** 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, entre otros, **CLARO** se compromete a servir

de facilitador y gestor de ejecución de garantías o compromisos de terceros. Adicionalmente, CLARO no será responsable en la prestación de los servicios por daños indirectos o consecuenciales; quedando expresamente limitada su responsabilidad a la obligación de indemnizar conforme a la metodología establecida en la cláusula Décima Sexta - Indemnizaciones por Interrupción Temporal. **TRIGÉSIMA. IMPUESTOS:** El SUSCRIPTOR será responsable del pago del impuesto de ventas que se genere en virtud de los servicios contratados. **TRIGÉSIMA PRIMERA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS:** El SUSCRIPTOR tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos a CLARO, en cualquier CAC, CAT o por cualquier medio disponible por CLARO y publicado en el sitio www.claro.cr. Contra las decisiones que adopte CLARO en la ejecución del presente Contrato, el SUSCRIPTOR tendrá derecho, dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión proferida por CLARO, a presentar solicitud de reconsideración, sin perjuicio del uso de la vía a la cual la regulación le da derecho. En caso de que el SUSCRIPTOR presente sus peticiones, quejas o reclamos mediante escrito, CLARO notificará su decisión en la dirección de notificaciones registrada por el SUSCRIPTOR. **TRIGÉSIMA SEGUNDA. CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO PROVISTO Y/O TARJETA DE PROGRAMACIÓN:** El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que el Equipo Provisto adquirido a CLARO, podrá contener características de fabricación que impidan que el Equipo Provisto opere en una red que tenga bandas de frecuencias distintas a las asignadas a CLARO o que opere en una red con tecnología distinta a la de CLARO; en este supuesto, CLARO advertirá debidamente al SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR acepta las condiciones descritas en la presente cláusula ejerciendo su derecho a la libre elección, en el entendido que existen ofertas alternativas en el mercado en las que el Equipo Provisto o el Equipo SUSCRIPTOR no presentan ningún tipo de restricción. **TRIGÉSIMA TERCERA. DESACTIVACIÓN DE EQUIPOS:** El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que cuando el Equipo Provisto haya sido extraviado, hurtado, desactivado por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, o éste haya sido subsidiado o financiado y el SUSCRIPTOR no haya cumplido con sus obligaciones contractuales dentro del periodo de permanencia mínima, facultará a CLARO para desactivar el funcionamiento del Equipo Provisto dentro de su Red. **TRIGÉSIMA CUARTA.** El SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual; y además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos. **TRIGÉSIMA QUINTA. CONDICIONES DE CALIDAD:** CLARO prestará sus servicios en estricto apego a la regulación vigente en materia de calidad y es enteramente responsable por los servicios prestados dentro de su propia Red sin la intervención de terceros Operadores, garantizando una disponibilidad de al menos el 99.97%. No obstante lo anterior, CLARO expresamente manifiesta que durante la prestación del servicio Celular al SUSCRIPTOR, es posible que se presente el fenómeno de caída de llamadas, sin perjuicio de los de lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, y el SUSCRIPTOR expresamente acepta esta situación. **TRIGÉSIMA SEXTA.** Para los casos en que el SUSCRIPTOR obtenga una licencia para la utilización de un software, el usuario no deberá (i) copiar, usar, analizar, modificar, distribuir, revender, reproducir, acceder, descompilar, desensamblar, traducir, convertir o aplicar cualquier procedimiento o hacer ingeniería de reversa a todo o parte del software licenciado ni intentar hacerlo; (ii) autorizar o consentir en que otra persona realice dichas actividades o intente hacerlo; o (iii) remover cualquier marca registrada o información relacionada con la propiedad intelectual de la documentación relacionada con el software licenciado. En el evento en que el SUSCRIPTOR haya adquirido una aplicación para el servicio de correo, el usuario entiende y acepta, que CLARO no es responsable por ataques de seguridad ocurridos en el servidor de correo del usuario; el usuario debe verificar y contactar a su proveedor de correo para conocer los términos y condiciones sobre seguridad. En estos casos, el dispositivo móvil se comporta como un medio de acceso por lo cual, el usuario debe contar con las herramientas necesarias para controlar intromisiones y ataques. **TRIGÉSIMA SÉPTIMA. RED DE ACCESO TERCERA GENERACIÓN:** El SUSCRIPTOR reconoce que sólo podrá acceder a los servicios de la red de tercera generación en los sitios donde existe cobertura. En aquellos lugares donde no existe cobertura de tercera generación el SUSCRIPTOR accederá a los servicios ofrecidos en la red de acceso GSM, la cual tiene características técnicas distintas. **Roaming Internacional:** Los servicios prestados sobre la red de acceso de tercera generación a través del roaming internacional estarán sujetos a la cobertura, condiciones técnicas y calidad ofrecidas por los operadores involucrados en la prestación de los mismos. El SUSCRIPTOR conoce y acepta las siguientes condiciones y restricciones del servicio de Video-llamada: (i) El servicio de Video-llamada sólo es posible inicialmente entre abonados que posean terminales 3G dentro de la Red de CLARO, cuando ambos estén en cobertura 3G y estén habilitados para hacer uso del servicio de Video-llamada; (ii) Cuando está en curso una Video-llamada y entra una llamada de voz o una Video-llamada, ya sea al número que origina la Video-llamada o al de destino, los USUARIOS no podrán dejarla en espera para recibir o generar otras llamadas de voz o Video-llamadas; (iii) En el evento en que el número de destino se encuentre apagado o fuera de cobertura, el número de origen de la Video llamada no tendrá acceso al buzón de voz del número de destino; (iv) En el evento en que el número de destino no conteste una Video-llamada, el número de origen de la Video llamada no tendrá acceso al buzón de voz del número de destino; (v) A nivel nacional la Video llamada solo será posible inicialmente entre usuarios CLARO. Cuando sea posible la Video-llamada entre usuarios de otras redes nacionales y/o internacionales, el usuario pagará las tarifas establecidas por CLARO. Cuando se ha establecido una Video-llamada, y el número de destino o de origen decide desactivar o no activar la transferencia de video, el cobro que se realizará es el de la tarifa de la Video-llamada. **TRIGÉSIMA OCTAVA. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES:** CLARO efectuará la venta para la reposición del Equipo Provisto cuando esta última sea solicitada por el SUSCRIPTOR, bajo las siguientes condiciones: (1) de acuerdo a las existencias que CLARO tenga en su inventario y en ningún momento CLARO garantizará al usuario que encontrará el modelo de terminal que solicita; (2) sin ningún subsidio o financiación, y (3) con el compromiso por parte del SUSCRIPTOR a pagar por el Equipo Provisto objeto de reposición, al valor establecido por CLARO. **TRIGÉSIMA NOVENA. SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET:** El SUSCRIPTOR acepta que dependiendo del Equipo Terminal utilizado y zona de cobertura, podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, o UMTS. Los planes y paquetes de acceso a Internet ofrecidos por CLARO no limitan, ni controlan el consumo del SUSCRIPTOR. El consumo de acceso a Internet ofrecido por CLARO podrá ser medido y cobrado en Kilobytes de descarga cuando el marco regulatorio lo permita. El SUSCRIPTOR acepta expresamente que las velocidades ofrecidas por CLARO para el acceso a Internet corresponden al rango establecido en la carátula del Contrato y con una tasa de transferencia máxima que pudiese ser alcanzada en el servicio de tercera generación. La velocidad de acceso, depende de la aplicación del plan o paquete de transmisión de datos que el SUSCRIPTOR utilice, de la cantidad de usuarios que estén accediendo a la red de transmisión de datos de CLARO en forma simultánea, de la velocidad a la que se desplace el usuario, del Equipo Terminal que el SUSCRIPTOR utilice. CLARO no se responsabiliza de la calidad del enlace o de las capacidades disponibles en la red del operador extranjero a

través del servicio de Roaming. **CUADRAGÉSIMA. POLÍTICA DE USO JUSTO:** Siempre que las disposiciones regulatorias así lo permitan, el **SUSCRIPTOR** reconoce y acepta que cualquier paquete o plan con servicio ilimitado de datos basado en velocidad para navegación por Internet permitirá por cada periodo de facturación mensual el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de consumo establecida en la carátula del Contrato; si éste límite es superado antes de finalizar el periodo de facturación, la velocidad de navegación contratada podrá ser disminuida de acuerdo a lo establecido en la carátula del Contrato por el tiempo restante de dicho periodo de facturación. Al iniciar el siguiente periodo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada. Las condiciones indicadas corresponden a los servicios utilizados dentro del Territorio Nacional; en caso de utilizar el servicio fuera del territorio nacional, éste se cobrará como un servicio adicional excedente de Roaming Internacional, de acuerdo a las tarifas vigentes. Conforme a la cláusula Trigésimo Novena de este Contrato, el consumo de datos ofrecido por **CLARO** podrá ser medido y cobrado en Kilobytes de descarga cuando el marco regulatorio lo permita. **CUADRAGÉSIMA PRIMERA. 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 original y 2 copias, quedando el original en poder de **CLARO** y una copia en poder del **SUSCRIPTOR**, y enteradas las partes de su alcance y contenido de la carátula y reverso, lo aceptan y firman en la Ciudad de [] a los [] días del mes de [] de [].