

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA S.A. (en adelante **CLARO**), identificada con NIT. 992929-0, sociedad que utiliza la marca compartida Claro y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como **CLARO**, otorgará al **CLIENTE** (que se entiende como tal la definición señalada en la cláusula primera de este documento) el uso de cualquiera de los Servicios que se establecen en el Anexo “1” del presente documento (en lo sucesivo “**SERVICIO**”).

La utilización del **SERVICIO** por parte del **CLIENTE** implica su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si el **CLIENTE** en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de contratar el **SERVICIO** y de utilizar este sitio web.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB.

Las presentes políticas de uso establecen los términos y condiciones aplicables a la compra de bienes y/o servicios propios o de terceros que **CLARO** ofrece al **CLIENTE** cuando realiza compras online a través del Portal de CLOUD CLARO – <http://www.clarocloud.com.gt/> Estas políticas buscan mejorar los niveles de seguridad en el acceso al portal, así como proteger los intereses de **CLARO** y del **CLIENTE**. **CLARO** se reserva el derecho de modificar las presentes políticas en cualquier momento, las cuales serán efectivas una vez que dichas modificaciones sean comunicadas en este Portal y es responsabilidad del usuario consultarlas de manera periódica.

Estas políticas tienen el carácter de ser enunciativas y no abarcan todos los aspectos en los cuales se pueda incurrir. En este orden de ideas, toda actividad que viole la ley, las regulaciones o las normas aceptadas del comercio electrónico o que perjudique el desempeño de las redes, la imagen o las relaciones con los clientes de **CLARO**, así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se entenderán comprendidas en éste, dado que su fin es preservar la integridad y disponibilidad de las comunicaciones y de sus usuarios.

Los términos y condiciones que más adelante se indican regulan el acceso y el uso del portal de CLOUD CLARO – <http://www.clarocloud.com.gt/>, (El Portal) titularidad de **CLARO GUATEMALA**. Al entrar, utilizar y/o adquirir los servicios ofrecidos en este Web Site, el **CLIENTE** está aceptando las condiciones y los términos contenidos en este contrato y declara expresamente la aceptación de las siguientes condiciones:

PRIMERA. DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes términos y condiciones, cuando se utilicen las siguientes expresiones y sus letras sean mayúsculas, ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

- **ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:** Persona(s) autorizada(s) por el **CLIENTE** para la administración del **SERVICIO**.
PAT: peticiones, quejas, reclamos alianzas **CLARO** que EL **CLIENTE** presente ante

CLARO, a través de cualquier canal habilitado por **CLARO** para la atención del **CLIENTE**.

- **CENTRO DE ATENCIÓN:** Centro de atención del **SERVICIO**, a través del cual, el **CLIENTE** contrata el **SERVICIO**, obtiene información sobre el **SERVICIO** y a través del cual **CLARO** atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo o una PAT.
- **CLIENTE:** Persona física o jurídica que contrata y/o activa el **SERVICIO** a través de: (i) la página web <http://www.clarocloud.com.gt/>; o (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o (iii) cualquier canal que CLARO tenga disponible.
- **DÍA LABORABLE:** Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables que se establecen en el Código de Trabajo.
- **DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.
- **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del **CLIENTE**.
- **FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS:** Factura(s) que emite **CLARO** al **CLIENTE** para cobrar, entre otros conceptos, el **SERVICIO** proporcionado por **CLARO**.
- **FRAUDE POR BYPASS O REORIGINAMIENTO:** Procedimiento que consiste en enviar o recibir tráfico de larga distancia nacional o internacional, sin hacer uso de los operadores de telecomunicaciones habilitados legalmente para prestar el **SERVICIO**
- **FRAUDE POR CALL-BACK:** Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso, o cualquier otro medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional que se registra como originada en el extranjero y terminada en el territorio nacional. El “Call-Back” se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional.
- **LICENCIA DE SOFTWARE:** Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el **CLIENTE** para acceder o usar el **SERVICIO**.
- **LISTA CLINTON:** listado de empresas y personas presuntamente vinculadas con dinero proveniente del narcotráfico en el mundo, emitida por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (Office of Foreign Assets Control (OFAC)) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.
- **NOMBRE DE DOMINIO:** Nombre que a solicitud del **CLIENTE** será registrado por **CLARO** con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del **CLIENTE**.
- **PANEL DE CONTROL:** Herramienta que permite al **CLIENTE** administrar y utilizar el **SERVICIO**.

- **PORTAL CLOUD CLARO:** Portal Web de acceso para la compra y gestión de los servicios. **SOFTWARE:** Cualquier software provisto al **CLIENTE** necesario para acceder o usar el **SERVICIO**.
- **TELGUA:** TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA S.A., sociedad que utiliza la marca compartida Claro y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como TELGUA o como Claro
- **TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:** Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del **CLIENTE**.
- **URL:** Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del **CLIENTE** donde está incorporado el NOMBRE DE DOMINIO.
- **USUARIO AUTORIZADO:** Significa cualquier persona autorizada por el **CLIENTE**, con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al **SERVICIO**.

SEGUNDA. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales **CLARO** otorgará al **CLIENTE** el uso de cualquiera de los **SERVICIOS**, cuyas características, modalidades y servicios adicionales se establecen en el **Anexo “1”** del presente instrumento.

Mediante la aceptación de estas condiciones el **CLIENTE** acepta las políticas de uso y contrata la provisión de bienes o servicios, que en adelante y para los efectos de estas condiciones se denomina simplemente el (los) **SERVICIO (S)**.

TERCERA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

El **CLIENTE** acepta y reconoce que para que **CLARO** le preste el **SERVICIO** es necesario que EL **CLIENTE** cumpla con los siguientes requisitos:

- Que no esté en la lista Clinton.
- Que no esté en listas internas de **CLARO** de fraude por call-back, bypass o reoriginamiento.
- Que si es **CLIENTE** actual, no posea mora actual en su pago.
- No esté suspendido, en proceso de baja o dado de baja.

Por otra parte, EL **CLIENTE** debe:

- Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del **SERVICIO**.
- Tener disponible un **SERVICIO** de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias señaladas en el presente documento para hacer uso del **SERVICIO**.
- Proporcionar a **CLARO** una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del **SERVICIO**.

- Aceptar los términos y condiciones y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE.
- Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO. Proporcionar a **CLARO** el NOMBRE DE DOMINIO para ser usado como parte del SERVICIO, que será registrado por **CLARO** con la entidad registradora autorizada que **CLARO** designe, si así lo desea el CLIENTE.

CUARTA. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Condición de **CLIENTE**: El mero acceso y/o utilización del PORTAL CLOUD CLARO, o de todo o parte de los contenidos y servicios que en él se incorporan, atribuye la condición de **CLIENTE** y supone la adhesión plena y sin reservas a las Condiciones Generales que se exponen en este documento desde el momento en el que el CLIENTE acceda a los mismos. La puesta a disposición y el uso del PORTAL CLOUD CLARO por parte del CLIENTE se entenderán, en todo caso, supeditados al estricto cumplimiento por parte de éste, de los términos recogidos en las presentes Condiciones Generales y, en su caso, en las condiciones particulares que resulten de aplicación.

Si el **CLIENTE** decide no aceptar las presentes Condiciones Generales, las condiciones particulares y/o, en su caso, las nuevas condiciones, deberá abstenerse de acceder al PORTAL CLOUD CLARO y/o utilizar los servicios y/o contenidos ofertados por **CLARO**. Al aceptar las presentes condiciones el **CLIENTE** declara expresamente que (i) es una persona capaz de discernir; (ii) que ha entrado a este web site por su propia voluntad y que no ha sido coaccionado para ello.

Estas políticas están dirigidas a clientes de **CLARO**, personas naturales o jurídicas, que compran online a través del PORTAL CLOUD CLARO el (los) **SERVICIO**(s). Cualquier actividad prohibida que se lleve a cabo, en la cual participe un tercero en nombre de o en beneficio de un **CLIENTE** de **CLARO** o cualquier **CLIENTE** o usuario final de un **CLIENTE** de **CLARO**, será considerada una actividad prohibida que se lleve a cabo por el **CLIENTE**. Cualquier vulneración a la ley o a las condiciones previstas por parte del **CLIENTE**, se constituye en VIOLACIÓN de lo estipulado por el **CLIENTE** para la utilización de los servicios, que por su potencial repercusión requieren de la toma de medidas inmediatas, en consecuencia el **CLIENTE** acepta y reconoce que **CLARO** está facultada para suspender o terminar la prestación del **SERVICIO** sin previa notificación al **CLIENTE** y sin que por ello se genere a favor del **CLIENTE** contraprestación o indemnización alguna. **CLARO** podrá en los casos en que lo considere pertinente, informar al **CLIENTE** sobre la realización de conductas prohibidas y solicitarle que se abstenga de realizarlas; en estos casos se contactará al **CLIENTE** por cualquier medio incluso podría ser a través de las cuentas de correo electrónico inscritas en **CLARO**, en estos casos **CLARO** queda facultada para suspender el (los) **SERVICIO**(s) y a dar por terminada la relación contractual existente con el **CLIENTE**, sin asumir ningún tipo de responsabilidad ante el **CLIENTE**, y sin perjuicio de las acciones judiciales que **CLARO** y terceros afectados puedan emprender contra el **CLIENTE**, en Guatemala o cualquier otra jurisdicción.

QUINTA. ACCESO Y USO DEL PORTAL CLOUD CLARO

El **CLIENTE** se obliga a usar el PORTAL CLOUD CLARO de forma diligente y correcta. El **CLIENTE** reconoce y acepta que la utilización del PORTAL CLOUD CLARO será efectuada con fines estrictamente personales, privados y particulares, siempre y cuando el uso realizado sea a efectos únicamente internos. Queda expresamente prohibido que el CLIENTE autorice a terceros el uso, total

o parcial del PORTAL CLOUD CLARO o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del PORTAL CLOUD CLARO.

Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos por virtud de los cuales EL **CLIENTE** pueda beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los Contenidos y/o Servicios del PORTAL CLOUD CLARO.

El **CLIENTE** se compromete a no utilizar el PORTAL CLOUD CLARO para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres aceptadas o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, declinando **CLARO** cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.

El **CLIENTE** se obliga a abstenerse de utilizar los contenidos y/o servicios de cualquier forma que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el PORTAL CLOUD CLARO o impedir la normal utilización o disfrute del PORTAL CLOUD CLARO y/o de los servicios por parte de los usuarios.

SEXTA. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL CLOUD CLARO

CLARO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del PORTAL CLOUD CLARO y de los contenidos y servicios que en él se incorporan. El **CLIENTE** reconoce y acepta que en cualquier momento **CLARO** pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de los contenidos y/o servicios que se integran en el PORTAL CLOUD CLARO.

SÉPTIMA. REGISTRO DE CLIENTE

El **CLIENTE** sólo podrá acceder a los contenidos y servicios suscribiéndose en el PORTAL CLOUD CLARO y aceptando los presentes términos y condiciones. El **CLIENTE** deberá proporcionar la información solicitada para el registro disponible. Sin perjuicio de ello, **CLARO** podrá solicitar la complementación de formularios de registro adicionales por parte del **CLIENTE**. El tratamiento de cualquier dato de carácter personal de los **CLIENTES** recabado a través de los formularios de registro se realizará de manera segura y confidencial. El **CLIENTE** acepta la utilización de los datos entregados para efectos de validación financiera, comportamiento crediticio, validación de usuario contra comportamiento sospechoso, para información comercial.

OCTAVA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El **SERVICIO** será activado por **CLARO** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su contratación, siempre y cuando el **CLIENTE** haya aceptado los presentes términos y condiciones.

CLARO enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el **CLIENTE** después de la contratación del **SERVICIO** la notificación de que el **SERVICIO** ha sido activado y la información necesaria para que el **CLIENTE** a través del ADMINISTRADOR DEL **SERVICIO** configure el **SERVICIO**.

EL ADMINISTRADOR DEL **SERVICIO** será responsable de activar el **SERVICIO**, quien Podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su **SERVICIO** al CENTRO DE ATENCIÓN.

NOVENA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

CLARO asignará al **CLIENTE** nombre de usuario y contraseña de acceso personal; su mala utilización por parte del **CLIENTE** generará el cambio de la misma. El **CLIENTE** recibirá una contraseña y asignación de cuenta tras haber completado correctamente el proceso de suscripción. La primera clave se generará de manera automática con vencimiento notificado por correo electrónico, la cual deberá ser cambiada de inmediato por parte del **CLIENTE**, de ahí en adelante las claves ingresadas por el **CLIENTE** serán responsabilidad de éste.

Para el uso del **SERVICIO** el **CLIENTE** recibirá el nombre de usuarios y contraseñas para ser utilizadas por los **USUARIOS AUTORIZADOS**; las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se deben hacer por el **CLIENTE** a través del CENTRO DE ATENCIÓN, en el entendido que dicha solicitud solo podrá ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL **SERVICIO**.

Para proporcionar los usuarios y contraseñas al **CLIENTE**, el CENTRO DE ATENCIÓN verificará que el **SERVICIO** no presente facturas vencidas.

DECIMA. USO Y CUSTODIA DE CONTRASEÑAS

El **CLIENTE** se compromete a hacer un uso diligente de la contraseña y el número de cuenta y a mantener ambos en secreto. Asimismo, se compromete a cerrar su cuenta al final de cada sesión y a notificar a **CLARO** de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a su contraseña o nombre de cuenta. Será de exclusiva responsabilidad del **CLIENTE** mantener la confidencialidad de su contraseña y/o número de cuenta, asumiendo personalmente cualesquiera actividades que se realicen o que tengan lugar mediante la utilización de los mismos. Si **CLARO** detecta patrones de comportamiento sospechoso del **CLIENTE**, a prevención **CLARO** podrá bloquear el acceso previa notificación al usuario registrado.

El **CLIENTE** asume desde el momento del recibo de la contraseña, la total responsabilidad en cuanto a la reserva y secreto de la contraseña, y sobre los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control, no siendo oponibles a **CLARO** usos indebidos del mismo. El **CLIENTE** reconoce y acepta que la mencionada clave tiene el valor de una firma digital o electrónica y se hace responsable exclusivo de su custodia y absoluta reserva. El **CLIENTE** se obliga a no ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. El **CLIENTE** se obliga a establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan solicitar Servicios, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el **CLIENTE** por dichas operaciones. El **CLIENTE** seguirá las instrucciones y recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del **SERVICIO**.

DECIMA PRIMERA. CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

El **CLIENTE** reconoce y acepta que **CLARO** se reserva el derecho a cancelar las contraseñas de acceso que realicen una inadecuada utilización de la información contenida en el PORTAL CLOUD CLARO y no solamente con fines comerciales. Si olvidó su contraseña, el **CLIENTE** podrá cambiar la contraseña de acceso a los **SERVICIOS** en cualquier momento, una vez

notifique al CENTRO DE SERVICIOS la solicitud de cambio; la nueva contraseña será enviada por CLARO vía email, dentro de las cuatro (4) horas siguientes de recibida la solicitud de cambio. Sin su contraseña, el CLIENTE no podrá acceder a los **SERVICIOS** adquiridos. Si el CLIENTE genera una cuenta en el PORTAL CLOUD CLARO sin completar el proceso de compra descrito en el presente contrato, la información incluida por el **CLIENTE** en el sistema será eliminada previa notificación al CLIENTE dentro de los treinta (30) días siguientes a su creación.

DECIMA SEGUNDA. ACCESO AL SERVICIO

CLARO se reserva el derecho a suspender el acceso al **SERVICIO** en cualquier momento si considera que el **CLIENTE** está violando las condiciones de seguridad del **SERVICIO** o puede hacerlo potencialmente, o cuando **CLARO** detecte que el **SERVICIO** presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al **CLIENTE** y que pueden poner en riesgo la infraestructura de **CLARO**.

DECIMA TERCERA. NOMBRE DE DOMINIO

A petición del **CLIENTE**, **CLARO** registrará ante la entidad registradora autorizada el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado al solicitar la contratación del **SERVICIO**, por lo que el **CLIENTE** garantizará que es el propietario o cuenta con la autorización del propietario de cualquier marca registrada o denominación que desee que **CLARO** registre como NOMBRE DE DOMINIO que será utilizado como parte del **SERVICIO**. En cualquier caso en que **CLARO** sea requerido por un tercero o por una autoridad judicial o administrativa por el registro del nombre de dominio por violación a derechos de propiedad intelectual, el **CLIENTE** saldrá al saneamiento y dejará libre a **CLARO** de cualquier responsabilidad civil, penal o comercial. Si **CLARO** o alguno de sus representantes o representados fueren requeridos por un tercero o por una autoridad judicial o administrativa por el registro del nombre de dominio por violación a derechos de propiedad intelectual, EL **CLIENTE** se obliga a salir en su defensa, para lo cual contratará los profesionales que sean del caso y pagará los costos causados por la atención del proceso. Si así no lo hiciere o si **CLARO** estima que sus intereses no están suficientemente defendidos, podrá asumir su defensa y cobrará o descontará al **CLIENTE** todos los costos razonables, caso en el cual EL **CLIENTE** no estará obligado a continuar con la defensa de **CLARO**, pero será responsable de los costos asociados a la misma.

El **CLIENTE** reconoce que **CLARO** no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por el **CLIENTE** se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo **CLARO** la facultad de requerir al **CLIENTE** que proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO si existen bases para considerar que dicho nombre es ofensivo, abusivo, difamatorio u obsceno, o infringe derechos de cualquier tercero en su marcas registradas o denominación.

El **CLIENTE** será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, mismos que le serán notificados por **CLARO**, por lo que el **CLIENTE** reconoce y acepta que **CLARO** no será responsable en caso de pérdida del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el **CLIENTE** no realice el pago de derechos respectivos.

DECIMA CUARTA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO

CLARO no garantiza la operación ininterrumpida de **SERVICIO**, sin embargo garantiza que el **SERVICIO** suministrado conforme a los presentes términos y condiciones, será prestado de manera que el **CLIENTE** pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido en la garantía de **SERVICIO** y disponibilidad que se establecen en el **Anexo 2** del presente documento.

En caso de incumplimientos a la garantía de **SERVICIO** y disponibilidad señalados en el **Anexo 2**, o en caso de presentarse fallas en el **SERVICIO** imputables única y exclusivamente a **CLARO**, los cuales afecten la operación del mismo y generen que la prestación de dicho **SERVICIO** se dé por debajo de la garantía de **SERVICIO** y disponibilidad señalados en el **Anexo 2**, **CLARO** realizará los descuentos por indisponibilidad de conformidad a lo indicado en el Anexo 2, que en ningún caso, podrá ser superior a un mes de la renta correspondiente al **SERVICIO**. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por **CLARO** al **CLIENTE** en la siguiente facturación o el mes subsiguiente.

DECIMA QUINTA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN

El **CLIENTE** reconoce y acepta que la información contenida en el **SERVICIO**, radica en un sistema de almacenamiento compartido, local o en centros de cómputo de terceros en donde se encuentra la información de todos los clientes del **SERVICIO**. **CLARO** realiza respaldos automáticos de la información cada 24 horas para el almacenamiento local. Una vez que se haya terminado el contrato por cualquiera causa, **CLARO** mantendrá la información que **EL CLIENTE** haya cargado los servicios por un periodo de treinta (30) días calendario, información que solo será entregada por **CLARO**, previa solicitud efectuada por **EL CLIENTE** al CENTRO DE ATENCIÓN de **CLARO**. Asimismo **EL CLIENTE** conoce que dado que la información puede reposar en los servidores de un tercero, los tiempos de recuperación serán acordados entre las Partes. Vencido el término de los treinta (30) días calendario, indicados anteriormente toda la información del **CLIENTE** se eliminará, sin que por este hecho **CLARO** sea responsable por daños y perjuicios ante **EL CLIENTE**.

DECIMA SEXTA. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO

En caso de que el **CLIENTE** desee cambiar la modalidad del **SERVICIO**, deberá solicitar dicho cambio a **CLARO** a través del CENTRO DE ATENCIÓN o a través del PORTAL CLOUD **CLARO**.

DÉCIMA SÉPTIMA. ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO

CLARO ofrece, sin costo adicional para el **CLIENTE**, el soporte técnico para resolver dudas o fallas que presente el **SERVICIO** contratado, en días laborales, vía telefónica en el CENTRO DE ATENCIÓN; en caso de fallas críticas el horario de atención será de 7 días 24 horas.

Para la asistencia y soporte técnico **CLARO** se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del **CLIENTE** la notificación de una falla o problema en el **SERVICIO**; (ii) proporcionar al **CLIENTE** un número de reporte cuando la falla o problema del **SERVICIO** no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de crítica de la falla que presente el **SERVICIO**;

(iv) notificar al **CLIENTE** cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al **CLIENTE** cuando la falla del **SERVICIO** sea reparada.

Será responsabilidad del **CLIENTE** guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a **CLARO** la garantía de nivel de **SERVICIO**, en términos de lo señalado en la cláusula octava del presente instrumento, en el entendido que el término de la garantía de nivel de **SERVICIO** concluirá cuando el **CLIENTE** haya sido notificado de la resolución del problema y el **CLIENTE** acepte que el **SERVICIO** se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el **CLIENTE** informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

CLARO no cerrará el número de reporte de falla hasta conseguir la aceptación del **CLIENTE** de que el problema fue resuelto; el **CLIENTE** reconoce y acepta que **CLARO** intentará localizarlo vía telefónica en tres ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al **CLIENTE**, **CLARO** enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

CLARO no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO o software instalado por el **CLIENTE** en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO, ni de los problemas que se presenten en el **SERVICIO** de acceso a Internet contratado por el **CLIENTE**, durante la utilización del **SERVICIO**. En caso que el **SERVICIO** de Internet del **CLIENTE** sea provisto por **CLARO**, la atención de las fallas del **SERVICIO** de Internet **CLARO** procederá de acuerdo a los propios criterios de atención de este último **SERVICIO**.

DÉCIMA OCTAVA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO

El **CLIENTE** deberá pagar a **CLARO** por la prestación del **SERVICIO** la renta mensual que corresponda a la modalidad del **SERVICIO** contratado y de acuerdo a tarifas vigentes, en el entendido que la aceptación por parte del **CLIENTE** a los términos y condiciones aquí estipulados, implica la aceptación de dichos cargos.

La renta mensual del **SERVICIO**, es independiente de cualquier otro cargo por otros **SERVICIOS** que se le presten al **CLIENTE**. Asimismo, el **CLIENTE** reconoce y acepta que los cargos que correspondan por concepto del **SERVICIO** telefónico y por el **SERVICIO** de acceso a Internet no se encuentran incluidos dentro de la renta mensual del **SERVICIO**, por lo que deberán ser pagados de acuerdo a las tarifas vigentes para dichos servicios.

Los pagos del **SERVICIO**, se podrán realizar a través de la opción de pago electrónico dispuesto en el PORTAL CLOUD CLARO o mediante suscripción para pago mensual en la FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS.

Para efectos de facturación mediante la opción de FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS, los cargos correspondientes al **SERVICIO** deberán ser pagados en la fecha señalada en las mismas, en el entendido que si el pago del **SERVICIO** no es cubierto por el **CLIENTE** dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS, se

procederá a suspender el uso del **SERVICIO** de conformidad con lo establecido en la cláusula vigésima el presente documento.

El **CLIENTE** podrá solicitar el cambio de los datos de facturación del **SERVICIO** siempre y cuando proporcione una nueva forma de pago que cumpla con los requisitos establecidos por **CLARO**.

Cualquier cambio en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación o en el mes subsiguiente a la facturación del **SERVICIO**.

Los pagos de los **SERVICIOS** se efectuarán por mes vencido, para lo cual **CLARO** enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes la **FACTURA CLARO**

SOLUCIONES FIJAS incluyendo dentro de la misma el valor de los **SERVICIOS** elegidos por el **CLIENTE**. La primera factura que se emita luego de la iniciación del uso de los **SERVICIOS**, contendrá el valor correspondiente a los servicios del mes de iniciación para su pago dentro del plazo indicado en la factura. La **FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS** podrá incluir los cobros por concepto de otros servicios o productos prestados o suministrados al **CLIENTE** por parte de **CLARO** o terceros que tengan con **CLARO** acuerdos de facturación vigentes y con quien el **CLIENTE** haya contratado servicios o productos.

El **CLIENTE** deberá realizar los pagos dentro del plazo establecido en la **FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS**. La no recepción de la **FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS** por parte del **CLIENTE** no lo exime de realizar los pagos en los plazos y valores establecidos normalmente en **FACTURA CLARO SOLUCIONES FIJAS** anteriores.

El **CLIENTE** reconoce y acepta que **CLARO** podrá suspender la prestación de los **SERVICIOS**, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el **CLIENTE** no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente documento le corresponda.

CLARO restablecerá el **SERVICIO** cuando el **CLIENTE** acredite haber liquidado cualquier suma adeudada; en el entendido que si después de treinta (30) días calendario de haber realizado la suspensión del **SERVICIO**, **CLARO** no recibe el pago correspondiente, **CLARO** podrá dar por terminado el Contrato sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración arbitral o judicial. Los valores adeudados deberán ser cancelados **so pena de que CLARO** inicie las acciones prejudiciales o judiciales determinadas en sus políticas de cartera.

En el evento en que el **CLIENTE** realice pagos parciales, estos pagos se abonarán en primera medida a los servicios de telecomunicaciones prestados por **CLARO** y el sobrante, si lo hay, se abonará a los **SERVICIOS**, siempre y cuando, el mismo cubra el valor total del producto adquirido. Si esto último no ocurre, el sobrante se aplicará para la siguiente facturación de los servicios de telecomunicaciones prestados por **CLARO**. En todo caso, respecto de los **SERVICIOS**, será el indicado en el párrafo anterior.

IMPUESTOS: Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del presente Contrato estarán a cargo de quien, conforme las leyes, ordenanzas

departamentales y acuerdos municipales de Guatemala, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación.

El estricto cumplimiento de los deberes formales asociados a los tributos que se originen por la celebración del presente contrato y la práctica de las retenciones que resulten aplicables, será de responsabilidad de la Parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales de Guatemala vigentes.

El impuesto al valor agregado (IVA) lo pagará el adquirente del bien o **SERVICIO**.

Las partes reconocen y aceptan que, en caso de que las autoridades competentes, modifiquen las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones que se causen conforme a los presentes términos y condiciones, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que el **CLIENTE** deba pagar será ajustado con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

DÉCIMA NOVENA. AJUSTES Y ACLARACIONES

A petición del **CLIENTE**, se podrán realizar aclaraciones y ajustes de los cargos relacionados con el **SERVICIO** en los siguientes casos: (i) cuando al **CLIENTE** se le facturen cargos y el **SERVICIO** no se haya suministrado por causas no atribuibles al **CLIENTE**, o (ii) por interrupción del **SERVICIO** de acuerdo con los parámetros de disponibilidad definidos en el Anexo 2 y que las causas que originaron la interrupción sean imputables a **CLARO** y no sean imputables al **CLIENTE**, en el entendido que serán imputables al **CLIENTE** aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del **CLIENTE**, o con el EQUIPO DE CÓMPUTO y la red interna del **CLIENTE**.

En caso de que el **CLIENTE** se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, se compensará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada bajo los parámetros definidos en el Anexo 2; el **CLIENTE** reconoce y acepta que la compensación no podrá exceder la renta mensual pagada por el **CLIENTE**.

El **CLIENTE** acepta que no procederán ajustes de cargos que correspondan a servicios facturados dentro de los seis meses anteriores.

VIGÉSIMA. SUSPENSIÓN

El **CLIENTE** reconoce y acepta que **CLARO** podrá suspender la prestación del **SERVICIO**, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el **CLIENTE** no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

CLARO restablecerá el **SERVICIO** cuando el **CLIENTE** acredite haber liquidado cualquier suma adeudada; en el entendido que si después de treinta (30) días calendario de haber realizado la suspensión del **SERVICIO**, **CLARO** no recibe el pago correspondiente, **CLARO** podrá dar por terminado el Contrato sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, **CLARO** se reserva el derecho de suspender el acceso al **SERVICIO** en cualquier momento si considera que el **USUARIO AUTORIZADO** está violando las condiciones de seguridad del **SERVICIO** o puede hacerlo potencialmente.

VIGÉSIMA PRIMERA. RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO

El **CLIENTE** se obliga a:

- No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de **CLARO** y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de **CLARO** y/o de las sociedades controlantes o controladas por **CLARO** y/o de cualesquiera de sus clientes.
- Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del **SERVICIO**.
- Abstenerse de comercializar el **SERVICIO**.
- Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el **SOFTWARE** o código del programa a través del cual se presta el **SERVICIO**.
- Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del **SERVICIO**, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a **CLARO** y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a **CLARO**, sin responsabilidad alguna para con el **CLIENTE** a desconectar el **SERVICIO** en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como exigir al **CLIENTE** el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las acciones que conforme al presente le corresponda en contra del **CLIENTE**.

VIGÉSIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD

El **CLIENTE** será responsable de:

- Que el **EQUIPO DE CÓMPUTO** cumpla con las características necesarias para acceder al **SERVICIO**.
- La administración del **SERVICIO** lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del **CLIENTE**
- Configurar y administrar su acceso al **SERVICIO** incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, enrutadores y **EQUIPO DE CÓMPUTO**.
- De la conexión y pago del **SERVICIO** de Internet.

- El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el **SERVICIO**, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas será responsabilidad única y total del **CLIENTE**.
- Cambiar las claves y contraseñas de acceso al **SERVICIO** de manera periódica.
- Notificar a **CLARO** a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al **SERVICIO**, solicitando el cambio de contraseña.
- La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del **SERVICIO**.
- Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO y procedimientos internos.
- Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el **SERVICIO** por lo que el **CLIENTE** no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el **SERVICIO** a terceros diferentes a USUARIOS AUTORIZADOS.
- No utilizar el **SERVICIO** para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- La información o contenido alojado en el **SERVICIO**.
- Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el **SERVICIO** y que no hayan sido transferidos o que forman parte del **SERVICIO** de **CLARO**.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a **CLARO** de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el **CLIENTE** o terceras personas relacionadas con el **CLIENTE** hagan del **SERVICIO**, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el **SERVICIO**.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a **CLARO** de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.

CLARO será responsable de prestar el **SERVICIO**, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que **CLARO** no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. De la configuración inadecuada del **SERVICIO** por parte del **CLIENTE**.
- b. Verificar y/o evaluar archivos dañados con códigos maliciosos. Por lo anterior, **CLARO** no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo

enviado por el **CLIENTE** y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del **SERVICIO**.

- c. Por actos de terceros y/o personal interno que pudieran introducirse en los sistemas del **CLIENTE** y por lo tanto éste, desde ahora exonera a **CLARO** por el acceso fraudulento, a través de la red, a los equipos y sistemas informáticos del **CLIENTE** así como de la responsabilidad por la ocurrencia de actos indebidos que puedan cometerse por tales accesos, la inoculación de virus, las alteraciones a los programas utilizados y cualquier otro evento que pueda causar pérdida de información o posibles daños a los sistemas del **CLIENTE**. **CLARO** no tendrá responsabilidad alguna en el evento de cualquier menoscabo, daño u otro deterioro que sufra la información y/o aplicación por la acción de hackers, piratas informáticos o cualquier interrupción, suspensión o desperfecto relacionados con la conectividad. El **CLIENTE** será responsable de recomendar o solicitar las políticas de seguridad del caso para mantener la confidencialidad y estabilidad de la información.
- d. De la información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- e. Por la utilización del **SERVICIO** distinta a lo establecido en el presente instrumento por parte del **CLIENTE** y/o los USUARIOS AUTORIZADOS.
- f. Fallas en el **SERVICIO** ocasionadas por la incompatibilidad entre el **SERVICIO** y cualquier otro **SERVICIO** que el **CLIENTE** y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de **CLARO**, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al **CLIENTE** y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el **CLIENTE** en el mes inmediato anterior a aquel en que ocurrió el incumplimiento.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: Bajo ninguna circunstancia ni teoría legal, ya sea mediante responsabilidad extracontractual, contractual o de otro modo, **CLARO** o sus socios autorizados o proveedores serán responsables ante el **CLIENTE** o cualquier otra persona, por lucro cesante, ni por daños consecuenciales, indirectos especiales, o incidentales, ni por daños causados de ninguna naturaleza inclusive, a mero título enunciativo, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, interrupción de trabajo, pérdida de información, fallo o funcionamiento defectuoso del equipo, ni de cualquier otro daño o pérdida, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente contrato. En ningún caso **CLARO** o sus socios autorizados o proveedores serán responsables del daño directo que exceda el precio mensual pagado por el **CLIENTE** por los **SERVICIOS**.

Así mismo el **CLIENTE** acepta que éste pago será el pago único y total por los daños y perjuicios que le sean imputables a **CLARO** o sus socios autorizados o proveedores con ocasión del incumplimiento de **CLARO** o sus socios autorizados o proveedores por el acceso a los **SERVICIOS**, por acciones administrativas o judiciales de cualquier tipo frente al **CLIENTE** o ante terceros que reclamen al **CLIENTE**.

VIGÉSIMA TERCERA. VIGENCIA

La relación jurídica derivada de la solicitud y aceptación de los servicios solicitados por el **CLIENTE** a través del PORTAL CLOUD CLARO, así como de los Servicios y Contenidos en él incorporados, tiene una duración según lo establecido en las condiciones de los **SERVICIOS** al momento de realizar la compra en el PORTAL CLOUD CLARO y en cualquier caso tendrá una vigencia o condicionamiento de permanencia mínima de un mes, salvo la prestación del servicio de dominio en cualquier producto Cloud, el cual se prestará por un año forzoso. La aceptación de estas condiciones para los **SERVICIOS** seleccionados por el **CLIENTE**, así como la utilización de los **SERVICIOS** implicará la plena adhesión y aceptación de las presentes Condiciones. Asimismo cualquiera de las partes podrá dar por terminada o suspender la presente relación contractual unilateralmente en cualquier momento y sin más causa que su voluntad en tal sentido.

Los servicios serán prestados por CLARO en forma mensual, salvo la prestación del servicio de dominio en cualquier producto Cloud, el cual se prestará por un año forzoso, por lo que, si el **CLIENTE** cancela este servicio antes de cumplir un año, la cantidad cancelada no será susceptible de reembolso.

VIGÉSIMA CUARTA. BAJA DEL SERVICIO

El **CLIENTE** podrá solicitar la baja de cualquiera de los **SERVICIOS** siempre y cuando CLARO haya facturado por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o a través del PORTAL CLOUD CLARO, quedando obligado el **CLIENTE** a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del **SERVICIO**.

En cuanto al servicio de dominio EL **CLIENTE** podrá darlo de baja en cualquier momento, sin que ello implique obligación de CLARO de reembolsarle el pago por el año de servicio originalmente contratado.

Asimismo, el **CLIENTE** reconoce y acepta que **CLARO** dará de baja el **SERVICIO** en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del **CLIENTE** a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el **CLIENTE**: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) realice la baja del **SERVICIO CLARO** respecto del cual tiene el **CLIENTE** asociado el pago del **SERVICIO** mensual a través de la FACTURA de CLARO SOLUCIONES FIJAS y no notifique otra forma de pago o deje de cumplir con los requisitos señalados en la cláusula tercera del presente documento

Al darse de baja el **SERVICIO**, el **CLIENTE** ya no tendrá acceso al PORTAL CLOUD CLARO, ni al **SERVICIO** contratado, ni a la información contenida en el mismo, así como de

las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el **CLIENTE**, por lo que será responsabilidad del **CLIENTE** realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el **SERVICIO**, asimismo, la baja del **SERVICIO** implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el **CLIENTE** haya solicitado el mismo.

VIGÉSIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El **CLIENTE** guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que **CLARO** le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones. La violación de la confidencialidad o el uso indebido de la información, dará lugar a que se cause el derecho de reclamar indemnización por **CLARO** al **CLIENTE**. La información de datos de contacto del **CLIENTE** se mantendrá como confidencial por el término de tres (3) años a partir de su recibo. El **CLIENTE** no adquirirá derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por **CLARO**.

VIGÉSIMA SEXTA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN

Salvo autorización previa y por escrito de **CLARO**, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados, transmitidos, subrogados en favor de terceras partes en forma alguna por el **CLIENTE**.

CLARO podrá ceder, transferir, gravar o subrogar a favor de terceras partes, total o parcialmente, los derechos y obligaciones asumidas en virtud de la relación contractual aquí expuesta, así como la posición contractual a cualquier tercer parte, entendiéndose por medio de la presente cláusula que el usuario otorga autorización suficiente a tal efecto.

Así mismo, **CLARO** podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al **CLIENTE** del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del **SERVICIO**, cualquiera de las Partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el **CLIENTE** a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el **SERVICIO** que se le hubiera prestado al **CLIENTE** hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el **CLIENTE** haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del **SERVICIO**, **CLARO** procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

VIGÉSIMA OCTAVA. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en el correo electrónico que el **CLIENTE** indicó en el registro en el PORTAL CLOUD CLARO o al Domicilio de facturación del **SERVICIO** existente asociado y a **CLARO** en la dirección que a continuación se señala:

TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA S.A (CLARO)
7ma. Avenida 12-39 zona 1, Ciudad de Guatemala, Guatemala
SERVICIO al CLIENTE Corporaciones y Empresas

En caso de cambio de domicilio, las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días calendario de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las Partes no se notifiquen por escrito el cambio de sus domicilios, todas las diligencias, avisos, emplazamientos y notificaciones judiciales o extrajudiciales, se entenderán válidamente practicados en los domicilios indicados en este documento.

VIGÉSIMA NOVENA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

Los presentes términos y condiciones constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las Partes, por lo que cualquier acuerdo, escrito, notificación u oferta, realizada previamente a éstos términos y condiciones, sea de manera escrita o verbal, y que se relacione directa o indirectamente con el objeto del presente instrumento, queda sin efecto alguno, por lo que ninguna de las Partes se reserva acción o derecho alguno que ejercer, derivado de cualquiera de dichos actos previos a la aceptación del presente documento.

TRIGÉSIMA. MODIFICACIONES

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por **CLARO**. En caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el **CLIENTE** podrá solicitar la baja del **SERVICIO**.

TRIGÉSIMA PRIMERA. MEDIDAS DE SEGURIDAD

CLARO ha adoptado y adoptará todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean de obligación, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente y los estándares de calidad existentes en el sector, a fin de garantizar al máximo la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones. **CLARO** garantiza que existen controles para prevenir la apertura de brechas en la seguridad u otras consecuencias negativas, adoptando las medidas organizativas y los procedimientos técnicos más adecuados con el fin de minimizar estos riesgos. No obstante lo anterior, el **CLIENTE** reconoce y acepta que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. Las redes utilizadas en Internet no son seguras y cualquier comunicación enviada por este medio puede ser interceptada o modificada por personas no autorizadas. Así pues, **CLARO** no puede garantizar la plena privacidad y seguridad de la utilización del PORTAL CLOUD CLARO y de los **SERVICIOS** y, en particular, que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los **CLIENTES** hacen del PORTAL CLOUD CLARO y de los servicios. Por otro lado, **CLARO** advierte que el estado actual de la técnica no garantiza la no vulneración de los sistemas de seguridad o de la inviolabilidad de las comunicaciones cuando estos son transportados a través de cualesquiera redes de telecomunicación.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS

El **CLIENTE** reconoce la titularidad de **CLARO** respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el PORTAL CLOUD CLARO y la información y servicios aquí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán

incluidos cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, bases de datos, tecnología, equipos informáticos, know-how, marcas, signos distintivos, logos y, en general, cualquier clase de creación o material accesible a través del PORTAL CLOUD CLARO que sea de propiedad de **CLARO**, así como el propio PORTAL CLOUD CLARO (en lo sucesivo, la "Propiedad **CLARO**")

La Propiedad **CLARO** está protegida, sin limitación alguna, por las leyes de propiedad intelectual e industrial de GUATEMALA y por los Tratados y Convenios internacionales que pudieran resultar aplicables.

NO CESIÓN/TRANSFERENCIA.- El **CLIENTE** reconoce que en virtud de éstas Condiciones Generales **CLARO** no cede ni transfiere al **CLIENTE** ningún derecho sobre la propiedad **CLARO**, o sobre la de cualesquiera propiedades de terceras partes. **CLARO** sólo autoriza al **CLIENTE** el uso de la propiedad **CLARO** imprescindible para el acceso y utilización de los contenidos y servicios puestos a su disposición en el PORTAL CLOUD CLARO, de conformidad con los términos indicados en las Condiciones Generales.

LICENCIA DE USO DEL PORTAL CLOUD CLARO.- **CLARO** autoriza a los **CLIENTES** a acceder y utilizar los servicios y contenidos que allí se incorporen. En cualquier caso, la licencia de uso reconocida y utilizada en virtud del **SERVICIO** adquirido no podrá ser, en ningún caso, cedida o transferida a terceras partes. **CLARO** se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones, civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de las propiedades **CLARO**.

TRIGÉSIMA TERCERA. ANEXOS

Los anexos de los presentes términos y condiciones forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las Partes que son plenamente reconocidos por ellas.

TRIGÉSIMA CUARTA. EXHAUSTIVIDAD

Los pactos, cláusulas y condiciones que integran las presentes Condiciones Generales constituyen la expresión formal y definitiva de la declaración de voluntad de las Partes, debiendo interpretarse los unos por los otros atribuyendo a los dudosos el sentido que se derive del conjunto de todos. Cualesquiera documentos o declaraciones previos a la entrada en vigor de las presentes Condiciones Generales se considerarán definitivamente derogados.

TRIGÉSIMA QUINTA. RENUNCIA

La renuncia por parte de **CLARO** a ejercitar los derechos que le asistan en caso de incumplimiento de alguna cláusula incorporada en las presentes Condiciones Generales no será considerada como renuncia a ejercitarlos ante cualquier otro incumplimiento tanto de la misma como de otra estipulación.

TRIGÉSIMA SEXTA. LEYES Y JURISDICCIÓN

El **CLIENTE**, al hacer uso del PORTAL CLOUD CLARO, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes en la República de Guatemala, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en la

República de Guatemala, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- VERIFICACIÓN DE CRÉDITO Y REPORTE EN BASES DE DATOS.

El **CLIENTE** mediante la aceptación de los Presentes términos y condiciones, declara que ha leído la información y autoriza de manera madura, libre, expresa e irrevocablemente a **CLARO**, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito o **SERVICIO** solicitado, para que obtenga en cualquier momento, de cualquier fuente, y reporte a cualquier Banco de Datos, las informaciones y referencias relativas a su razón social, número de identificación tributaria (NIT), su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s), bancaria (s) y, en general al cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Así mismo, con relación a sus datos personales autoriza compartirlos con proveedores de servicios de telecomunicaciones en prevención fraude, para elaborar bases de datos comerciales y/o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los cuales fueron entregados, para recibir mensajes correspondientes a servicios de Telecomunicaciones, siempre que estos no generen costo adicional, así mismo serán conservados por **CLARO** con esencial cuidado.

TRIGÉSIMA OCTAVA.- PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS

EL **CLIENTE** declara que los recursos utilizados para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, objeto del presente contrato no provienen ni provendrán de actividades ilícitas tales como el narcotráfico, terrorismo y financiación del terrorismo, lavado de activos, testaferrato, tráfico de estupefacientes o delitos contra el orden constitucional, o que de alguna manera contraríen las leyes de la República, la moral o las buenas costumbres, así como no estar reportado en la lista Clinton, ni en otra de la misma naturaleza. Así mismo se obliga para con **CLARO** a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades.

Por lo anterior, **CLARO** podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL **CLIENTE**, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegaren a ser: (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o cualquier delito contra el orden constitucional (ii) ser incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula.

TRIGÉSIMA NOVENA. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ALIANZAS CLARO:

EL **CLIENTE** tiene derecho a presentar peticiones, quejas, y reclamos ante **CLARO**, en adelante **PAT**, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico,

en oficinas de **CLARO** de atención al usuario, o al CENTRO DE ATENCIÓN página Web (<http://www.clarocloud.com.gt/>), correo electrónico (soporte@clarocloud.com.gt), red social (Facebook-Grupo CLARO GUATEMALA) y línea gratuita de atención al usuario (*CORP (*2677) en Guatemala), para lo cual no requerirá de presentación personal, ni de la intervención de abogado, aunque emplee mandatario; para estos fines, La PAT que se formule en relación con alguno de los **SERVICIOS**, no afectará la normal provisión y facturación de los **SERVICIOS** en los periodos de facturación siguientes a su presentación. Si EL **CLIENTE** considera que el monto facturado no está conforme con la utilización de EL **SERVICIO** o LOS **SERVICIOS** que él hizo durante el período de facturación, podrá presentar su reclamación, la cual deberá limitarse a aquellos montos que sean efectivamente objeto de reclamo por parte de EL **CLIENTE**. EL **CLIENTE** deberá cancelar oportunamente aquellos montos que no sean objeto de reclamación.

ANEXO 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

1. SOLUCIÓN CONFERENCIA WEB

Reuniones en línea donde se puede tener contacto por audio y video, además de la facilidad de compartir presentaciones, archivos, aplicaciones, escritorio y sitios web en tiempo real, agregando con esto el componente visual, para tener conferencias interactivas.

NOMBRE DEL PLAN U OPCIÓN	UNIDAD
Licencia Organizador Conferencia WEB Empresas para 25 participantes + audio en PC	Licencia

Crecimiento en paquetes de 25 participantes

2. SOLUCIÓN SERVIDORES VIRTUALES

SERVIDORES

Suscripción para contratar de forma simple y en minutos Servidores Virtuales ajustados a las necesidades de su Empresa, sin contratos de largo plazo.

- Panel de control para comprar Servidores Virtuales
- Es responsabilidad del cliente monitorear sus recursos de cómputo

- **CLARO** no proporciona soporte al sistema operativo CentOS, dicho soporte es responsabilidad del Cliente.

SERVIDORES VIRTUALES WINDOWS			
	Servidor Virtual Estándar	Servidor Base de Datos Web Edition	Servidor Base de Datos SQL
vCPU	1	2	2
Memoria RAM en GB	1	2	2
Disco Duro	50GB	50GB	50GB
GB de Transferencia Entrante	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
GB de Transferencia Saliente	50 GB /mes	50 GB /mes	50 GB /mes
Respaldo (Snapshot)	SI	SI	SI
IP Pública	SI	SI	SI
Firewall Perimetral	SI	SI	SI
Soporte Técnico	8x7x365	8x7x365	8x7x365
Sistema Operativo	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2008 R2 Enterprise
Aplicaciones	MS IIS	MS SQL Web Edition/ IIS	MS SQL Server Standard/ IIS
Panel de Control	SI	SI	SI
SERVIDORES VIRTUALES LINUX			
	Servidor Virtual Estándar CentOS	Servidor CentOS con Base de Datos	
vCPU	1	2	
Memoria RAM en GB	1	2	
Disco Duro	50GB	50GB	
GB de Transferencia Entrante	Ilimitado	Ilimitado	
GB de Transferencia Saliente	50 GB /mes	50 GB /mes	
Respaldo (Snapshot)	SI	SI	
IP Pública	SI		SI
Firewall Perimetral	SI		SI
Soporte Técnico	24x7x365		24x7x365
Sistema Operativo	Windows 2008 R2 Enterprise	Windows 2008 R2 Enterprise	
Aplicaciones		MySQL / PHP / Apache	
Panel de Control	SI		SI
Nota: CLARO no brinda soporte al sistema operativo CentOS			
Adicionales Servidores Virtuales			
vCPU Adicional			

GB Adicional Memoria RAM
Disco Duro (Hasta dos por Servidor Virtual)
50 GB
100GB
150 GB
300 GB
500 GB
1 TB
Suscripcion Respaldo Avanzado (Incluye 50GB)
GB Adicional Respaldo Avanzado

3. SOLUCIÓN CLARO BACKUP

Respaldo automatizado de documentos importantes para el **CLIENTE**, manteniéndolos seguros en los data centers y disponibles para su consulta desde cualquier dispositivo móvil o equipo de cómputo con conexión a Internet.

Oferta Base:

Características	Profesional	Negocio	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Empresarial	Corporativo
Espacio de Respaldo	15GB	75GB	150GB	350GB	750GB	1.5TB
Respaldo automático	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Acceso Móvil	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Equipos Soportados	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Consola de administrador	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Soporta Servidores	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Servicios adicionales

Servicio renta mensual Bloque adicional de almacenamiento (Solo aplica plan Corporativo)

4. SOLUCIÓN CORREO EMPRESAS

Servicio de correo webmail con el nombre de su empresa que permite a los usuarios ingresar desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Características/Planes	Básico
Almacenamiento	50 GB
Tipo de Acceso	POP3 / SMTP
Acceso vía Web	SI
Acceso Móvil	NO
Anti Virus y Anti Spam	SI
Tamaño máximo de mensaje enviado	20 MB

5. SOLUCION SEGURIDAD EMPRESAS

Centro de seguridad para los computadores de su negocio e incluye:

- Oferta Base Seguridad Empresas
- Consola de administración Web
- Anti-virus
- Anti-spyware
- Anti-phishing

- Firewall
- Filtrado de Contenido Web
- Protección de Servidores de Correo

6. SOLUCION DE OFFICE 365

Herramienta de colaboración y productividad para las empresas. Para mayor referencia, visitar el portal <http://www.clarocloud.com.gt/> para verificar los servicios asociados a cada uno de los planes.

OFFICE 365	ADICIONALES					
NOMBRE DEL PLAN U OPCIÓN	Office Professional Plus	Project Pro O365	Visio Pro O365	Archiving para Correo Exchange	Almacenamiento Extra para SharePoint (E)	Almacenamiento Extra para SharePoint (P)
Office 365 Suite Pequeña Empresa	SI					SI
Office 365 Suite Pequeña Empresa Premium	SI					SI
Office 365 Suite Pequeña Empresa Premium - DEMO 30 Días						
Office 365 Suite Mediana Empresa	SI					
Office 365 Suite Empresarial 1	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Office 365 Suite Empresarial 3	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Office 365 Suite Empresarial 3 DEMO 30 Días						
Office 365 Empresarial K2	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Correo Exchange Online Plan 1						
Correo Exchange Online Plan 2						
Adicionales						
Office Professional Plus						
Project Pro O365						
Visio Pro O365						

Archiving para Correo Exchange						
Almacenamiento Extra para SharePoint (P)						
Almacenamiento Extra para SharePoint (E)						

Para incrementar las características del paquete, solo se pueden realizar adiciones sobre los planes individuales. Para acceder a un paquete de características superiores se debe finalizar el servicio con el plan existente y adquirir un paquete superior. No es posible el UpGrade de paquetes hasta no haber finalizado periodo de servicio pactado.

Condiciones Generales de Microsoft Online Services:

- Activación del licenciamiento de producto de Microsoft Online Services: <http://www.microsoft.com/licensing>
- Limitación técnica de los servicios de Microsoft Online Services:
<http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/TechLimit.aspx>
- Consentimiento para transferencia de datos a través de servicios basados en internet:
<http://microsoft.com/licensing/contracts>
- Declaración de privacidad de Microsoft Online Services:
<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058>

7. REGISTRO Y RENOVACION DE DOMINIOS

Dominios
.COM / .INFO / .ORG / .BIZ / .NET / .COM.GT
.GT

8. SOLUCION DE PRESENCIA WEB

Herramienta para que el cliente construya y publique su propia página web con opción de tener su tienda en línea y realizar ventas por Internet.

Características	Comienza	Comunica	Comercia
Construya su página			
Constructor avanzado de sitios web (EasySiteWizard Pro – Drag&Drop)	SI	SI	SI
Galería avanzada de formatos prediseñados para sitios (editables en Photoshop)	NO	NO	SI
Sitio Web Móvil Básico	NO	1 Página	1 Página
Atraiga clientes			
E-mail marketing (AnnouncerPro)	NO	20 Contactos	20 Contactos
Social Stream (linkedin, facebook, twitter)	NO	SI	SI
Chat de Negocios (EasyLiveChat)	SI	SI	SI
Optimizador para buscadores (EasySiteOptimizer)	SI	SI	SI
Venda en línea			

Constructor de Tienda en Línea (EasyStoreMaker Pro) procesador de tarjetas de crédito en línea y certificados SSL.	NO	NO	SI
Soporte para procesamiento de pagos en línea	NO	NO	SI
General			
Almacenamiento Sitios Web	20 GB Bloques adicionales de 1 GB	150 GB Bloques adicionales de 1 GB	300 GB Bloques adicionales de 1 GB
Límite Mensual de Transferencia de información	200 GB Bloques adicionales de 10 GB	2000 GB Bloques adicionales de 10 GB	3000 GB Bloques adicionales de 10 GB

Servicios adicionales: (Aplican solamente para planes .comunicate y .comercia)		
Servicio		
E-Mail Marketing		
Bloque E-Mail Marketing 250 contactos (mensajes ilimitados)		
Bloque E-Mail Marketing 500 contactos (mensajes ilimitados)		
Bloque E-Mail Marketing 1000 contactos (mensajes ilimitados)		
Bloque E-Mail Marketing 10000 contactos (mensajes ilimitados)		
Bloque E-Mail Marketing 25000 contactos (mensajes ilimitados)		
Móvil		
Sitio web móvil		

9. CLARO DRIVE NEGOCIO

Claro Drive es una aplicación en la nube que le permite sincronizar archivos y carpetas de trabajo, así como el almacenamiento de todo tipo de información desde hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos archivos de texto, planos y en general cualquier documento o archivo de imágenes, video y audio.

9.1 De los servicios ofrecidos:

Este servicio brinda a los usuarios determinada capacidad de almacenamiento en la nube que les permite realizar las siguientes funciones para la administración de archivos y carpetas:

1. Respaldo: Almacenamiento en la nube de archivos y carpetas.
2. Sincronizar: Actualización de archivos y carpetas en su última versión en todos los dispositivos configurados por el usuario como lo son Tablet, Smartphone, Computadora, entre otros.
3. Recuperar: Disponibilidad de la información para que el usuario pueda obtenerla y realizar consultas o modificaciones desde cualquier interfaz con conexión a internet.
4. Compartir: Permitir el acceso a la información a diferentes personas mediante links.
5. Administrar: Usuario "Administrador" el cuál tiene control de: 1) Asignación de password, 2) Acceso a información de todos los usuarios, 3) Activación/desactivación de usuarios.
6. Panel de administrador: El usuario administrador cuenta con un panel para gestionar las licencias con las que cuenta y dar seguimiento al estado y uso del servicio.
7. Service Level Agreements (SLAs): Soporte garantizado 24/7 los 365 días del año, así como asistencia en la configuración del servicio.
8. Single sign-On (SSO): Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odin.

9.2 Planes de Claro Drive Negocio disponibles:

1. 100 Gigabytes (GB) sin costo

Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android) Aplica un plan gratuito por empresa/organización.

2. 350 Gigabytes (GB) cobro mensual:

Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android) con cobro mensual de Q28.00 (IVA incluido).

3. 1 Terabyte (TB) cobro mensual:

Servicio de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android) con cobro mensual de Q63.50 (IVA incluido).

Los requisitos mínimos que deberán cumplir los dispositivos para la adecuada instalación de las aplicaciones de Claro Drive Negocio son los siguientes:

- Sistema Operativo: Las aplicaciones de Claro Drive Negocio son compatibles con: Windows 8, 8.1, Windows 7, Mac OS X 10.9 y superiores.
- Sistema operativo (equipos móviles): Las aplicaciones de Claro Drive Negocio están disponibles para equipos de tipo Smartphone y Tablets con sistema operativo Android 4.0 o superior, Tablet Android 4.0 ó superior, iPhone e iPad versión iOS 8 ó superior.
- Memoria RAM: Al menos 1 GB.
- Espacio disponible en disco duro: 100MB de memoria para la instalación. Los requisitos en espacio de disco para un uso normal dependen de la configuración y del tipo y tamaño de los archivos en la nube.
- Web browsers soportados: La aplicación web está construida con HTML y JavaScript, lo cual la hace compatible con la mayoría de los navegadores disponibles en el mercado. Incluye

funcionalidades avanzadas compatibles con las versiones de navegadores de escritorio más recientes como: Internet Explorer 11 y posteriores, Firefox 14 y versiones posteriores, Chrome 18 y versiones posteriores, Safari 7, y versiones posteriores.

Los sistemas operativos compatibles y las plataformas móviles pueden variar de acuerdo a las nuevas versiones liberadas por CLARO, lo cual es aceptado desde ya por el usuario.

Tamaño máximo de archivos que se puede subir en Claro Drive Negocio:

El tamaño máximo de un archivo para subir a Claro Drive Negocio es de 20 GB, siempre y cuando se cuente con espacio de almacenamiento disponible en la cuenta y se suba a través de las aplicaciones para sistemas operativos Windows o Mac OS.

El usuario acepta desde ya que algunos navegadores tienen límites de subida menores a 10 GB y que la mayoría de ellos tienen un límite máximo de 2 GB.

Los dispositivos móviles también cuentan con limitaciones en cuanto al tamaño de los archivos para subir a la nube de Claro Drive Negocio. Estos pueden depender del tipo de red a la cual estén conectados (una red Wifi o una red 3G), o si el dispositivo cuenta con batería suficiente para subir los archivos.

El usuario reconoce y acepta que subir archivos a la nube de Claro Drive Negocio empleando la conexión directa a la red de datos móviles de su operador puede representarle cargos elevados por el consumo de datos, por lo que, en la medida de lo posible seguirá la recomendación de subir archivos de mayor tamaño cuando el dispositivo esté conectado a una red Wifi.

9.3. Otras disposiciones:

Los servicios de Claro Drive Negocio son intransferibles. En ningún caso los beneficios aquí ofrecidos podrán convertirse en valor monetario, ni transferirse para otro usuario.

El usuario podrá realizar la carga y descarga de los archivos, música, fotos, etc. que desee respaldar en Claro Drive Negocio desde su computadora, dispositivo o equipos que tenga disponibles. Para lo anterior, el usuario debe tener acceso a Internet o plan de datos. Si el usuario realiza las cargas y descargas utilizando su plan de datos, la navegación tendrá el costo establecido en el plan de datos contratado por el usuario.

CLARO no será responsable por daños o pérdida de información, música, videos, canciones, archivos, o cualquier otra información almacenada en Claro Drive Negocio que se puedan presentar durante el tiempo en el que el usuario tenga activo el servicio o posterior a la desactivación del mismo.

El usuario acepta desde ya que los planes están disponibles únicamente con las características descritas en estos términos y condiciones en el presente documento y que CLARO podrá realizar algunas modificaciones eventuales al mismo.

GARANTÍA. Los planes que se describen en el presente documento utilizan Software de un tercero, el cual se descarga a partir de un link seguro que permite la instalación en los dispositivos y/o equipos del usuario, por lo que no existe garantía sobre dicho software debido a que éste puede ser descargado y reinstalado tantas veces como sea requerido por el usuario. Por lo anterior, el usuario acepta desde ya que CLARO no garantiza la corrección, precisión, fiabilidad, oportunidad, seguridad, rendimiento o adecuación para un propósito particular del Software. Asimismo, no se garantiza que el software o el servicio o ambos, no presenten errores, u otras fallas.

10. SERVIDORES VIRTUALES NEGOCIOS

CLARO pone a disposición de sus clientes, el servicio denominado **Servidores Virtuales Negocio**, en adelante SVN. El Servicio de Servidores Virtuales Negocios (SVN) en la nube, son servidores que no están alojados físicamente en las instalaciones de EL CLIENTE, sino que este puede acceder a ellos por medio de una conexión a Internet en cualquier parte que se encuentre a través de su Panel de Control CLARO CLOUD.

Estos SVN poseen las siguientes características: Sistema Operativo, Capacidad de Procesamiento, Memoria RAM, Almacenamiento, Copias de Seguridad, Internet, Balanceo de Carga, Rendimiento, Seguridad y otras, las cuales se detallan más adelante en este mismo documento.

Los precios del servicio se pueden visualizar dentro del panel de control. Para contratar el servicio de SVN, EL CLIENTE debe seguir el flujo de compra de cualquier servicio de CLARO CLOUD. Este flujo es el siguiente:

Primer paso: ingresa al portal: www.clarocloud.com.gt y selecciona la Solución de CLOUD que deseas contratar. En el portal encontrarás todo el portafolio de servicios con la información que te ayudará a escoger la mejor opción para tu negocio: descripción, planes, precios y beneficios. Una vez hayas seleccionado el producto y el plan que deseas, haz clic en el botón “Contrátalo ahora”.

Segundo paso: revisa el detalle de tu compra y complementa el producto, agregando servicios adicionales, cuentas de correo o más usuarios, según el producto que estés adquiriendo.

Tercer paso: haz clic en el botón continuar e ingresa la información especificada en el formulario que te permitirá tener acceso a los links de instalación y administración. Una vez confirmada la compra, validaremos tu información y te enviaremos por correo electrónico los datos de acceso al panel de control, en donde deberás activar los servicios para que empiecen a funcionar.

Cuarto paso: desde el panel de control, selecciona la opción de “Servidores Cloud” > “Nuevo Servidor” y en esta opción encontrarás todos los precios y opciones con las cuales puedes configurar tus SVN.

El servicio ofrece una suscripción mensual que se renueva automáticamente. Esta le permite a EL CLIENTE agregar hasta 10 SVN con todas las características mencionadas. Para dar de baja

al servicio, EL CLIENTE debe acceder a su panel de control y dentro de las opciones de suscripción, seleccionar la opción: “Cancelar Suscripción” o “Desactivar Renovación Automática”.

El o los SVN contratados se cobran en la modalidad de “pago por hora de uso”. Los precios por hora y consumo del servicio generado desde el (los) servidor(es) virtual(es) asociado(s), se encuentran disponibles dentro del panel de control de EL CLIENTE. Si un recurso “N” tiene un costo de “X” mensual y un CLIENTE lo utiliza 0.5 horas; el costo para cualquier recurso se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Costo} = \frac{0.5 (\text{horas utilizadas})}{720 (\text{horas mensuales})} * \text{Precio Recurso Mensual}$$

El CLIENTE podrá ver el detalle de los recursos que ha utilizado durante el mes; así como los costos que han generado estos recursos.

Los SVN pueden ser modificados y personalizados por EL CLIENTE con la frecuencia que este lo requiera. CLARO CLOUD calcula meses de 720 horas (30 días x 24 horas) para los meses de 30 y 31 días, para el mes de febrero se calcula: #días x 24 horas/día.

LOS SVN SE PUEDEN ADQUIRIR CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS CADA UNO:

Sistema Operativo: Incluye opciones de uso de licencia para los sistemas operativos Windows 2012, Windows 2008, Linux Ubuntu14 y Linux CentOS7. Es obligatorio adquirir al menos una de estas opciones indicadas por servidor.

Software Adicional: No incluye licenciamiento adicional al del sistema operativo. EL CLIENTE es el único responsable del adecuado uso del software adicional que decida instalar y usar en el servidor contratado; atendiendo las indicaciones de legislación aplicable en el uso de software legal. Es recomendable que la aplicación esté certificada y soportada para ambientes de Cloud Computing.

Procesamiento: Los servidores pueden ser adquiridos con núcleos de procesamiento virtual de 1 Ghz desde una (1) hasta dieciséis (16) unidades de estos núcleos virtuales. Es obligatorio adquirir al menos un (1) núcleo de procesamiento virtual por servidor.

Memoria RAM: Los servidores pueden ser adquiridos con unidades de memoria RAM virtual. Cada servidor dispone desde una (1) unidad de un (1) GB hasta 128 GB. Es obligatorio adquirir al menos una (1) unidad de memoria virtual por servidor.

Almacenamiento: Los servidores virtuales pueden incluir desde 50 GB de almacenamiento hasta 1 TB para alojar su información. Es obligatorio adquirir al menos una (1) unidad de memoria virtual por servidor. Es obligatorio adquirir al menos 50 GB de almacenamiento por servidor, de los cuales hasta 20 GB podrán ser utilizados en espacio por el sistema operativo.

Panel de Control: Acceso al panel de control de CLARO CLOUD para la gestión de los recursos y funcionalidades de sus servidores, a través del panel de control también puede acceder a la consola del servidor.

Facturación por consumo: A pesar que es una suscripción que se renueva mensualmente y los precios de los recursos se muestran de manera mensual; a EL CLIENTE solo se le cobrará por los recursos utilizados. Si un CLIENTE desea tener activos sus servidores durante una hora, un día o una semana, solamente se le cobrará por el tiempo utilizado y no todo el mes. Los servidores se pueden apagar o eliminar en cualquier momento desde el panel de control.

Conectividad: Los servidores están conectados entre sí a través de redes virtuales privadas de alta velocidad. Además se puede acceder a los SVN a través de las IP públicas que se adquieran.

Internet: Los Servidores Virtuales Negocios incluyen una capacidad de tráfico hacia y desde Internet de hasta 5 TB mensuales. Se podrán comprar direcciones IPv4 públicas según su necesidad, hasta 10 direcciones IPv4 por suscripción.

Balanceo de Carga: El servicio de Servidores Virtuales Negocio incluye un sistema de balanceo de cargas tipo Http para dos o más SVN.

Copias avanzadas: Permite comprar las funcionalidades y espacio para copias de seguridad de sus servidores a través de las opciones de programación automáticas de respaldo (diario, semanal o mensual), generación de imágenes de los servidores y/o clonación de los mismos. Todos los precios de los recursos estarán disponibles dentro del panel de control.

Rendimiento: El panel de control le permite a EL CLIENTE monitorear el rendimiento de las principales variables de desempeño de sus máquinas virtuales (CPU, RAM y Disco Duro).

Seguridad: Incluye características de Firewall para la protección del servidor virtual por parte de EL CLIENTE.

Los servicios de Servidores Virtuales Negocio (SVN) de CLARO CLOUD están alojados y son operados desde un Data Center de última generación ubicado en Colombia por temas de seguridad, tecnología, soporte, redundancia y disponibilidad del servicio. Estos se encuentran en un Data Center de última generación, el cual cuenta con los siguientes certificados: ISO20000-1, ISO27000-1, ISO90001, CEEDA, RUC e ICREA Sello Verde.

11. GOOGLE-SUITE

Google Suite o G-Suite comprende un conjunto de aplicaciones basadas en la nube, que permite que el SUSCRIPOTOR pueda llevar funciones en equipo de forma colaborativa y en línea, herramientas tales como el correo electrónico corporativo, documentos, hojas, almacenamiento en la nube, videoconferencias entre otras aplicaciones, que permiten la comunicación con clientes, proveedores y demás terceros. El SUSCRIPOTOR podrá acceder a G-Suite desde cualquier PC/Mac, Tablet o Smartphone (Android, iOS).

G-Suite comprende los siguientes servicios:

Comunicaciones	Descripción Corta
Gmail Corporativo	Herramienta de correo que permite las siguientes funcionalidades:
	Correo Multi-dispositivo con acceso offline.
	La integración con Google Drive permite uso de enlaces y no de archivos adjuntos.
	Protección anti spam, antivirus, cifrado y autenticación de máximo nivel.

Comunicaciones	Descripción Corta
	Fácil migración y gran compatibilidad/capacidad de integración.
	Chat y video llamada incorporado
Calendario	Gestión asistida de tareas y reuniones.
	Ayuda a la organización de ideas y prioridades, no sólo del tiempo.
	Planificación inteligente que simplifica la gestión de las reuniones.
	Examine y reserve salas de reuniones.
	Comparta eventos especiales y disponibilidad con sus clientes y colaboradores en la Web.
	Multi-dispositivo.
	Fácil migración desde sistemas tradicionales.
	Link de video llamada incorporado a la hora de generar una reunión.
Meet	Conexiones 1:1 o 1: N en cualquier momento y desde cualquier lugar.

	Establecimiento sencillo e intuitivo de video llamadas HD.
	Video llamadas a un clic desde el Calendario.
	Compartición de pantalla: Multi-dispositivo.
	Difusión de vídeo en directo (formación, mensajes corporativos, etc).
	Dial in de conexión a la video llamada*
	Integración con YouTube para grabar sus conferencias masivas.
	Audio y video encriptado para mantener la seguridad de la información.
Google +	Red Social para las comunicaciones corporativas.
	Con controles de privacidad flexibles.
	Contenidos recomendados en función de las preferencias del usuario.
	Comunidades abiertas o cerradas para compartir conocimiento de forma controlada.
	Compartir las mejores prácticas.
	Recogida de ideas y opiniones de empleados o clientes, oportunidades de negocio o detección de incidencias.
	Integración con el correo electrónico, calendario y documentos para trabajar de manera más inteligente.
Creación	Descripción Corta
Docs - Documentos	Herramienta colaborativa de procesamiento de textos.
	Creación y edición de documentos Multi dispositivo con o Sin conexión.

	Alta seguridad gracias a los controles de compartición y con historial de revisión y cambios.
	Comuníquese a través del chat integrado y añada comentarios o preguntas.
	Trabaje en un mismo documento de forma simultánea con sus equipos de trabajo o con personas ajenas a su empresa (hasta 50 conexiones).

Comunicaciones	Descripción Corta
	Eliminar versionamientos y pérdida de información en el proceso de consolidación.
	Importe o Exporte documentos en formatos docx, pdf, odt, rtf, txt o html.
Sheets - Hoja de Calculo	Procesamiento de datos simple y accesible.
	Posibilidad de trabajar y analizar desde funciones sencillas hasta complejas cargas de trabajo.
	Cree, edite y comparta Hojas de Cálculo desde su pc, Smartphone o Tablet, desde cualquier lugar aun cuando no tenga conexión.
	Generar informes de tablas dinámicas, gráficos o añadir filtros. Entre otras operaciones.
	Integración con Formularios para revisar y analizar resultados.
	Trabaje en un mismo documento de forma simultánea con sus equipos de trabajo o con personas ajenas a su empresa (hasta 50 conexiones).
Slides - Presentaciones	Presentaciones colaborativas en tiempo record.
	Colaboración en tiempo real, con comentarios y chat integrados en el propio documento.
	Posibilidad de usar plantillas corporativas.
	Integración con información de diferentes fuentes.
	Interacción con usuarios a los que se les hace la presentación.
	Usabilidad y experiencia será la misma desde cualquier dispositivo.

	Trabaje en un mismo documento de forma simultánea con sus equipos de trabajo o con personas ajenas a su empresa (hasta 50 conexiones).
Forms - Formularios	Encuestas y formularios hechos de manera sencilla e intuitiva.
	Posibilidad de crear una encuesta o un formulario para clientes y empleados.
	Añada imágenes, videos y lógica personalizada para ofrecer a los encuestados una increíble experiencia.
	Analiza respuestas con resúmenes automáticos.
	Visualización de datos en hojas de cálculo - Sheets - que permiten analizar y trabajar las respuestas.
	Identifica incidencias como oportunidades de negocio en tiempo real.
Sites - Sitios	Creación de páginas y portales por parte de equipos sin conocimiento profundo en desarrollo
	Capacidad de crear páginas web, intranets y portales de manera simple y colaborativa.
	Diseño "responsive", adaptable para móviles, tabletas, ordenadores.

Comunicaciones	Descripción Corta
	Fácil integración con el resto de herramientas de G Suite o Analytics.
App Maker	Entorno de desarrollo de aplicaciones IT en G Suite.
	Entorno de desarrollo pensado para No desarrolladores.
	Editor drag & drop - arrastrar y soltar.

	Posibilidad de usar modelos de datos propios o externos.
	Mecanismo para interconectar aplicaciones corporativas con otras de negocio.
	Simplifique tareas cotidianas de forma fácil y ágil.
Keep - Notas	Toma nota de la información que más necesitas.

	Mantén tus notas organizadas.
	Haz listas de las tareas pendientes y toma nota de tus ideas.
	Colabora en notas con tus compañeros y añade recordatorios para que no se te escape nada.
	Todo el contenido se sincroniza en tus dispositivos para que tengas siempre a mano la información importante.
Acceso	Descripción Corta
Drive	La manera más fácil de Guardar, Sincronizar y Compartir información
	Almacene y Visualice más de 40 formatos habituales de archivo, incluidos videos, imágenes, audios, documentos Microsoft Office, PDF, etc.
	Los cambios que se realicen a nivel local se sincronizaran automáticamente en Drive y viceversa.
	Almacenamiento flexible, altamente seguro con control de auditoría para la compartición.
	Fácilmente extensible con componentes de terceros.
	Data Loss Prevention*
	Búsqueda con el motor de Google.
Google Cloud Search	La información necesaria en el momento preciso
	Potente motor de Google para buscar toda la información que necesitas para tu empresa dentro de G-Suite.
	Busca y encuentra lo que necesitas dentro Gmail, Drive, Calendarios, Sites, Documentos, etc, proporcionando información y recomendaciones útiles.
Administración	Descripción Corta

Consola de Administración	Administración centralizada de G Suite en tu organización.
	Añade usuarios, grupos y administra dispositivos y configura la seguridad.
Comunicaciones	Descripción Corta
	Administra y controla las aplicaciones de los equipos de trabajo y mantén protegida la información crítica de la empresa sobre los dispositivos iOS y Android.
	Bloquea dispositivos o eliminar sus datos de forma remota y segura.
	Supervisa el uso que se hace de G Suite y recibe notificaciones y alertas de las actividades sospechosas o inusuales.
	Con las funciones de auditoría se proporcionan registros de los cambios que necesitas.
MDM - Administrador de Dispositivos Móviles.	Gestión de dispositivos móviles.
	Configuración de usuarios, datos y dispositivos de forma segura, sencilla e intuitiva.
	Aplicación de políticas de seguridad para BYOD (dispositivos personales en el trabajo) en los dispositivos iOS y Android de los equipos de trabajo.
	Utilice la administración de dispositivos para localizar los móviles que se hayan perdido y bloquearlos y eliminar los datos de forma remota.
	Alertas e informes configurables. Seguridad y control del entorno.
	Informes de uso para extraer información de uso de la herramienta.
Vault	Archiva tus datos corporativos para Gmail, Drive, Meet.
	Localiza y recupera información valiosa e importante para la organización.
	Recuperación de comunicaciones o documentos de empleados frente a errores involuntarios.

	Protección de la organización de cualquier tipo de riesgo legal o de cumplimiento.
	Encuentra contenido rápidamente incluso de cuentas suspendida o de empleados que ya no están en la organización.

12. MICROSOFT AZURE

Información complementaria

Para más información respecto a las limitaciones, SLA y Precios del servicio, favor consultar los siguientes enlaces:

- **SLA**
 - <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/>
- **Limitaciones y condiciones de uso** ○ <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/azure-subscription-service-limits> ○ <https://azure.microsoft.com/es-es/support/legal/subscription-agreement/> ○ <https://docs.microsoft.com/es-es/legal/termsofuse>
- **Precios (Sin impuestos)** ○ <https://azure.microsoft.com/es-es/pricing/calculator/>
- **Cancelación** ○ El servicio podrá ser cancelado directamente por el CLIENTE dentro del Portal Claro Cloud o por medio del equipo de soporte Cloud de Claro. El proceso de cancelación del servicio puede demorar hasta un máximo de 48 horas, por lo que el usuario recibirá de la plataforma de Claro Cloud un mensaje de notificación confirmando la baja del servicio.

13. VMware® Workspace ONE™

Plataforma de área de trabajo digital inteligente que distribuye y gestiona de forma sencilla y segura cualquier aplicación en todo tipo de dispositivo mediante la integración del control de acceso, la gestión de aplicaciones y la gestión de terminales multiplataforma. Para empezar, ofrece a los usuarios un acceso sencillo y con inicio de sesión único a aplicaciones de cloud, móviles y de Windows en un único catálogo unificado, e incluye herramientas integradas de correo electrónico, calendario, archivos y colaboración en redes sociales, que motivan a los empleados.

Ellos son los que deciden si utilizan sus propios dispositivos o los que proporciona la empresa con la posibilidad de que el departamento de TI aplique políticas de acceso condicional detalladas y basadas en riesgos que también tienen en cuenta la información de conformidad del dispositivo que proporciona la tecnología Unified Endpoint Management de AirWatch. Workspace ONE automatiza las tareas tradicionales de incorporación y configuración de ordenadores portátiles y dispositivos móviles y ofrece funcionalidades de gestión del ciclo de vida de las aplicaciones en tiempo real que permiten tender un puente entre las aplicaciones de cliente-servidor empresariales heredadas y la era de la cloud móvil.

La plataforma Workspace ONE se basa en inteligencia y combina de forma exclusiva la agregación y la correlación de datos en el área de trabajo para ofrecer información y funcionalidades de automatización

integradas que ayudan a las organizaciones a gestionar los aspectos complejos y de seguridad sin comprometer la experiencia de usuario.

Ventajas Principales de Workspace One

- Incorporar nuevos empleados con todas sus aplicaciones y dispositivos en menos de una hora sin tickets de incidencia ni llamadas al servicio de soporte.
- Establecer y aplicar las políticas de datos y acceso en todas las aplicaciones, dispositivos y ubicaciones, desde un mismo lugar.
- Completar los procesos empresariales desde un dispositivo móvil, de forma similar a las experiencias de los clientes.
- Aprovisionar inmediatamente un ordenador portátil de la empresa en cualquier lugar del mundo desde la cloud en cuestión de minutos.
- Obtener información y disfrutar de las funcionalidades de automatización en todo el entorno de área de trabajo digital.

Licencia	Modalidad	Periodo de suscripción	Add-Ons Disponibles	Restricciones
Workspace One Express	<ul style="list-style-type: none"> • Por dispositivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual • Mensual compromiso anual		<ul style="list-style-type: none"> • Pedido mínimo 10 licencias • Las contrataciones adicionales y mejoras en los planes son permitidas en todo momento
Workspace One Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Por dispositivo • Por usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual • Mensual compromiso anual	<ul style="list-style-type: none"> • Boxer • Telecom • Assist • Navegación segura 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido mínimo 25 licencias • Las contrataciones adicionales y mejoras en los planes son permitidas en todo momento
Workspace One Advanced	<ul style="list-style-type: none"> • Por dispositivo • Por usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual • Mensual compromiso anual	<ul style="list-style-type: none"> • Assist 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido mínimo 25 licencias • Las contrataciones adicionales y mejoras en los planes son permitidas en todo momento

Nota: Se permiten degradaciones y cancelaciones del servicio en la ventana de tiempo entre 90 y 15 días previo a la renovación de la suscripción, en caso de una cancelación extraordinaria el cliente deberá pagar los meses restantes hasta la finalización de la vigencia del servicio.

Términos y condiciones de uso de licencias de VMware:

- <http://www.vmware.com/download/eula>
- <https://www.vmware.com/help/legal.html>

Términos de servicio de la oferta de servicios en la nube de VMware

- <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/downloads/eula/vmware-cloud-services-universal-tos.pdf>

LISTADO DE UPGRADES Y DOWNGRADES DISPONIBLES

Para los servicios de Cloud, se presentan el listado de unidades que pueden ser incrementados o disminuidos dentro del plan.

Servicio	Plan Upgrade	Plan downgrade	Adicionar Recurso adicional	Restar recurso adicional	Unidad recurso adicional
Correo empresas	N/A	N/A	SI	SI	cuenta de correo
Claro Backup	SI	NO	SI	SI	Paquete de Gigabytes
McAfee	SI	SI	SI	SI	PC
Hostopia	SI	SI	SI	SI	Cuentas de correo, emailmarketing y otros
O365	SI	SI	SI	SI	Diferentes SKU de office 365
Hosted Exchange	SI	SI	SI	SI	Cuentas de diferentes planes y almacenamiento adicional
Webex	N/A	N/A	SI	SI	Licencia Host
Servidores Virtuales	N/A	N/A	SI	SI	CPU, RAM, Disco Duro (Solamente se pueden añadir y borrar completos)

Servidores Virtuales Negociso	N/A	N/A	SI	SI	CPU, RAM, Disco Duro, Direcciones IPv4.
Claro Drive Negocio	SI	SI	SI	SI	Licencia
Google Suite	SI	SI	SI	SI	Licencia
Microsoft Azure	N/A	N/A	N/A	N/A	Suscripción
WorkSpace One	Si	N/A	Si	Si	Licencia

La contratación del servicio de dominios en cualquier producto Cloud está sujeta a la contratación obligatoria de un año forzoso, por lo que, si el **CLIENTE** cancela los servicios anteriormente relacionados, antes de cumplir un año, la cantidad cancelada no será susceptible de reembolso.

ANEXO 2 GARANTIA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: La modalidad del **SERVICIO** contratado por el **CLIENTE** tendrá una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
Office 365	99.9%
Correo Empresas	98%
Respaldo en Línea	99.5%

Presencia Web	99.5%
Seguridad Negocios	N/A
Solución Conferencia Web	N/A
Servidores Virtuales	99.5%
Servidores Virtuales Negocios	99.7%
Claro Drive Negocio	N/A
Google Suite	99.8%
Microsoft Azure	99.9%
Workspace One	N/A

La disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un **CLIENTE** hace uso del **SERVICIO**. Si el **SERVICIO** contratado no está disponible deberá ser reportado por el **CLIENTE** y hacerlo de conocimiento de **CLARO**. El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el **CLIENTE** reporte la falla y esta haya sido reconocida por **CLARO** como una falla del **SERVICIO**. Después de la investigación y la reparación de la falla, **CLARO** contactará al **CLIENTE** para avisar que el **SERVICIO** podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el **CLIENTE** no confirme la reparación de la falla y haya evidencia clara que el problema persiste.

FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: La no disponibilidad significa un problema comprobable del **SERVICIO**, del cual **CLARO** sea responsable y que genera que el servicio del USUARIO AUTORIZADO sea inaccesible por un periodo de:

Más de 4 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
Más de 7.5 horas pero menos de 21,4 horas	Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
Más de 21,4 horas durante cualquier periodo de facturación	Menos del 97.0%

Si **CLARO** no logra alcanzar alguno de los niveles de servicio arriba mencionados en cualquiera de los periodos de facturación, el **CLIENTE** podrá solicitar un reembolso de:

- Los cargos correspondientes a un día de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
- Los cargos correspondientes a una semana de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 98.0% a 99.0%
- Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.
- El valor máximo que **CLARO** reconocerá respecto a cualquier periodo de facturación, corresponderá a un mes de renta del **SERVICIO** en cualquier periodo de facturación.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO: **CLARO** programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento de la red o remplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del **SERVICIO**. **CLARO** hará su mejor esfuerzo para dar aviso al **CLIENTE**, 48 (cuarenta y ocho) horas antes de realizar un mantenimiento, sin que esto garantice que no realizará un mantenimiento sin dar aviso si este es urgente.

GARANTIA DE SERVICIO: Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio. El Nivel de Servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

- Un problema fuera del control razonable de **CLARO**.
- Una suspensión del **SERVICIO** de acuerdo a las condiciones aplicables al **SERVICIO** contratado.
- Una falla en la red del **CLIENTE** o su equipo de configuración.
- Una falla en el SOFTWARE.
- En caso de que **CLARO** requiera información del **CLIENTE** o la confirmación de que el **SERVICIO** ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento;
- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por **CLARO**.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del **CLIENTE**.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus en el EQUIPO DE COMPUTO.

El **CLIENTE** deberá solicitar el reembolso informando todos los números de reportes de fallas generadas al **CLIENTE** por **CLARO** durante el periodo de facturación, donde el **CLIENTE** acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del **SERVICIO**. Todas las

solicitudes de reembolso deberán ser realizadas a más tardar un mes después del periodo de facturación en donde la no disponibilidad del **SERVICIO** se haya presentado.

El **CLIENTE** deberá notificar a **CLARO** por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

CLARO se reserva el derecho a verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el **CLIENTE** para obtener reembolso para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, los reembolsos serán pagados al **CLIENTE** a través de una reducción en los cargos de la renta del **SERVICIO** en su próxima factura disponible, en el entendido que el **CLIENTE** reconoce y acepta que el nivel máximo de obligación de **CLARO** respecto a cualquier periodo de facturación, corresponde al valor de un mes de renta del **SERVICIO** en cualquier periodo de facturación.