

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS DE CLARO TV

1. ACUERDO GENERAL:

Los siguientes Términos y Condiciones de Servicios de Claro TV (en adelante “T&C”) regirán la relación entre Usted, el cliente, y Claro TV. Los T&C constituyen un documento legal que detalla sus derechos como adquirente de los servicios de Claro TV (en adelante “Servicios”). Los T&C aplicarán a los Servicios, inclusive en casos en que éstos sean transferidos, a solicitud suya, de un sitio a otro.

Claro TV cumplirá con todas las leyes federales, estatales y locales que apliquen a Claro TV y a su desempeño bajo los T&C. En caso de existir algún conflicto entre las disposiciones de los T&C y cualesquiera de las leyes aplicables, prevalecerán los términos de tal ley. Dichos conflictos podrán cubrir temas tales como, sin limitación, a los cargos por Servicios, facturación y pagos, notificaciones y los derechos y remedios disponibles a las partes.

Para efectos de estos T&C el término “Servicio” o “los Servicios” significa la programación ofrecida por conducto de Claro TV bajo las distintas tecnologías que puedan estar disponibles e incluye la programación por pago (“Pay Per View” o “PPV”) así como cualquier otro servicio que reciba el cliente al presente o en el futuro.

Para propósitos de este T&C, los términos “usted” y “su” se refieren al cliente que adquiere los Servicios. Los términos “nosotros”, “nuestros” se refiere a Claro TV.

Como condición para empezar a recibir los Servicios Usted debe estar de acuerdo con los siguientes T&C:

Autoridad Legal: Para adquirir los Servicios, o para aceptar los T&C como representante autorizado de la persona o entidad que adquiere los Servicios, Usted debe tener al menos 21 años de edad. Al aceptar estos T&C, Usted certifica que es un adulto de al menos 21 años de edad. Si Usted es una entidad, al aceptar estos T&C, Usted certifica (por medio de su representante autorizado) que Usted es una corporación, sociedad u otra entidad legal debidamente conformada, en cumplimiento con los requerimientos legales del lugar donde está autorizada a hacer negocios, con autoridad legal y poder para aceptar estos T&C; y confirma que estos T&C constituyen una obligación válida y vinculante. Todo uso de los Servicios, autorizados o no por Usted, serán su responsabilidad. Usted es responsable de que todo uso de los Servicios, cumpla con estos T&C. Al suscribirse, activar, utilizar o pagar por los Servicios, Usted certifica estar de acuerdo con los términos y condiciones de estos T&C, incluyendo, sin limitación, los precios, cargos, y términos y condiciones provistos a Usted en los materiales informativos y promocionales asociados a los Servicios y en el portal de Internet de Claro TV, los cuales se incorporan y se hacen formar parte de este documento.

Cambios: Estos T&C podrán ser enmendados o de cualquier modo cambiados por Claro TV de tiempo en tiempo. Usted puede revisar la versión más reciente de estos T&C al visitar: www.clarotodo.com. Si Claro TV enmendara o realizara algún cambio a estos T&C y tal enmienda o cambio tuviera un impacto material en los Servicios, Usted será notificado por escrito de tal cambio. Si usted continua utilizando los Servicios, posterior a dicha notificación constituirá su aceptación de tales enmiendas o cambios.

Arreglos Especiales: Algunos clientes recibirán los Servicios en virtud de un arreglo especial con el dueño o administrador de la propiedad. Si Usted recibe los Servicios en virtud de algún arreglo especial, estos T&C aplicarán a los Servicios, excepto que Claro TV no podrá cobrarle a Usted directamente por los Servicios (incluyendo Equipo) provistos a Usted como parte de tal arreglo especial y las disposiciones relacionadas a la devolución del Equipo podrán no aplicarle, aunque el Equipo (según se dispone más adelante en estos T&C) continuarán siendo propiedad de Claro TV. Usted será responsable de los cargos asociados a órdenes de Servicios adicionales. Es posible que Usted tenga un acuerdo o contrato adicional con el dueño o administrador de su propiedad que cubra los términos y condiciones aplicables al acuerdo especial. Dichos acuerdos o contratos están fuera del ámbito de estos T&C y Claro TV no es responsable ni asume ninguna obligación bajo el acuerdo que Usted pueda tener con el dueño o administrador de su propiedad. Si el arreglo especial con el dueño o administrador de la propiedad concluye o es cancelado, Usted podrá tener la opción de continuar recibiendo el servicio bajo los términos de estos T&C y de conformidad con las tarifas de Claro TV aplicables en ese momento mediante una cesión al efecto.

Lugar donde se reciben los Servicios: Los Servicios solamente se prestan en residencias privadas. Usted no puede recibirlos en ningún otro lugar. Los Servicios no se pueden retransmitir, grabar para enseñarlos en otro lugar, ni utilizar de ningún otro modo. Tampoco puede Usted cobrar para que otros vean o escuchen nuestra programación o reciban nuestros Servicios por ningún medio. Usted no puede utilizar el Equipo (según se define en estos T&C) o permitir que otros lo utilicen, para que los Servicios se disfruten en un local comercial o en otra localidad distinta de donde el servicio fue registrado en su cuenta con Claro TV. Usted es responsable del uso que terceros le puedan dar al Equipo, con su conocimiento o sin él. Si estas disposiciones se violan, Claro TV le podrá cobrar a Usted retroactivamente los cargos correspondientes a la transmisión de Servicios para uso comercial y podrá ejercer todos los derechos que le asistan en ley.

2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD:

El uso de los Servicios está sujeto a la “Política de Privacidad de Claro TV”, la cual se hace formar parte de este documento y está disponible en www.clarotodo.com la cual dispone el uso que Claro TV podrá dar a la información de las cuentas de clientes y otra información sobre el uso de los Servicios.

3. INSTALACIÓN Y SERVICIOS:

Instalación y reparaciones. Usted será responsable del pago de cualesquiera cargos aplicables por la instalación de los Servicios y por visitas de reparación del Servicio del personal de Claro TV o sus subcontratistas a su propiedad, cuando la reparación sea necesaria como resultado de causas no atribuibles a Claro TV o sus subcontratistas. Usted le permitirá a Claro TV y sus subcontratistas acceso a su propiedad para instalar, mantener y reparar el Servicio y Usted autorizará a cualquier adulto residente o huésped en su residencia a dar acceso para estos propósitos. Usted comprende y acepta que Claro TV podrá barrenar, cortar o de otras formas realizar alteraciones a su propiedad (incluyendo pisos, paredes u otras superficies). Si Usted no es el dueño de la propiedad o su unidad es parte de un complejo con más de una unidad (condominio, edificio de apartamentos, subdivisiones, etc.) Usted garantiza haber obtenido las autorizaciones necesarias de las personas con autoridad para ello, incluyendo, sin limitación, del dueño, arrendador o administrador de la propiedad, para poder realizar el trabajo necesario.

Política de Instalación y reparaciones. Claro TV se compromete a instalar el servicio al cliente en la cita acordada luego de pagados los depósitos y cargos asociados a la compra del servicio (según aplique). Claro TV tendrá hasta un máximo de 7 días para instalar el servicio luego de concertada la cita conforme a la ley y reglamentos establecidos por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico. De no instalar en 7 días deberá otorgar un crédito de \$25 al cliente en su factura Claro TV no vendrá obligada a conceder este crédito cuando no haya cumplido por causas imputables a Usted, de fuerza mayor o fuera de su control. Claro TV, a través de sus subcontratistas, instalará en casa del cliente un modem y los decodificadores que el cliente haya solicitado y que apliquen según su solicitud al igual que el cableado requerido para el funcionamiento de los servicios. Claro TV se compromete a reparar el servicio de IPTV luego del cliente haber reportado el mismo. Claro TV ofrecerá una cita a los clientes en períodos de 8:00am a 12:00pm o de 1:00pm a 5:00pm. La cita será un acuerdo entre el cliente y Claro TV. El cliente se compromete a estar presente para recibir y atender al instalador y/o reparador. De no poder estar presente en la fecha acordada, el cliente debe comunicarse con Claro TV para acordar otra cita. Una vez pautada la cita, si Claro TV no cumple con la misma, deberá concederle un crédito al suscriptor de \$25.00. Claro TV no vendrá obligada a conceder este crédito cuando no haya cumplido por causas imputables a Usted, de fuerza mayor o fuera de su control.

Cableado: Usted reconoce y acepta que Claro TV podrá utilizar el cableado existente en su unidad o propiedad (“Cableado Interior”) e inclusive podrá alterarlo y remover partes del mismo. Usted garantiza que Usted es el propietario o tiene el control de dicho Cableado Interno y autoriza a Claro TV a utilizarlo, alterarlo y a remover partes del mismo. Si su unidad es parte de un complejo de múltiples inquilinos Usted reconoce que Claro TV podrá utilizar el cableado existente en la parte exterior de su unidad (“Cableado Exterior”). Además, Usted garantiza que ha recibido autorización de las personas correspondientes, incluyendo el arrendador o administrador de la propiedad, para que Claro TV utilice el cableado exterior. Usted acuerda indemnizar a Claro TV de cualquier reclamación del

dueño, arrendador, administrador o cualquier otra persona, con relación a cualquier reclamación relacionada a la instalación, mantenimiento, reparación o provisión de los Servicios, sin limitación o menoscabo de cualquier otra disposición de este documento.

Programación: Usted deberá suscribirse a cualquiera de las ofertas o “paquetes” de Claro TV disponibles, los cuales tienen sus propios precios, términos y condiciones. Los “paquetes” y ofertas con una duración determinada de varios meses solo podrán ser sustituidos por una oferta o paquete menor, en el momento de la renovación. Claro TV se reserva el derecho, sin limitación, de efectuar, en cualquier momento, cambios, reorganizaciones o cancelaciones de las ofertas o “paquetes”, incluyendo cambios en precios y en el contenido de la programación. Claro TV le notificará estos cambios con antelación por medio de avisos incluidos en su factura, por Internet u otras formas disponibles, según sea requerido por ley o reglamentación de tiempo en tiempo. Usted reconoce y acepta que Claro TV no tiene la obligación de remplazar o sustituir la programación o servicio que haya sido cambiado o eliminado. Del mismo modo Usted reconoce y acepta que Claro TV no está obligado a darle un reembolso o créditos por estos cambios en contenido de programación, ofertas o paquetes. Se interpretará como una aceptación suya a los cambios si luego de la fecha de efectividad de los mismos Usted continúa recibiendo los Servicios sin haberlos cancelado.

4.MENSUALIDADES Y CARGOS:

Acuerdo de Pago: Usted acuerda pagar todos las mensualidades y cargos por Servicios asociados a su Cuenta de Claro TV, incluyendo cargos recurrentes y no recurrentes, impuestos, recargos y cualquier otra cantidad aplicable a los Servicios, asociados al equipo, su instalación y mantenimiento, cargos por el uso de los Servicios y cualquier otro cargo asociado a su Cuenta de Claro TV.

Recargos por pagos tardíos, cheques devueltos y otros recargos: Si Claro TV no recibe la cantidad completa adeudada en la fecha de vencimiento del pago, se le podrá aplicar un cargo por pago tardío. Claro TV podrá enviar cualquier cantidad no pagada a una agencia de cobro para la acción correspondiente. Usted acuerda rembolsar a Claro TV todos sus gastos, incluyendo honorarios razonables de abogados y otros gastos legales asociados si fuere necesario incoar acción legal para cobrar las cantidades adeudadas. Se le cobrará a Usted una cantidad por cualquier cheque u otro método de pago utilizado por Usted (incluyendo cargos revertidos de tarjetas de crédito) cuyo monto no sea pagado por cualquier razón por una institución financiera.

Cambios a Mensualidades y Cargos: Automáticamente al vencerse el término por el cual Usted se haya suscrito al Servicio, Claro TV comenzará a facturarle el cargo mensual aplicable a dicho Servicio. Si Usted adquirió los Servicios como parte de una oferta conjunta con uno o más productos y ha recibido un descuento por ello, su descuento podrá cesar y se le podrá facturar el cargo mensual vigente por lo Servicios si cambia o desconecta uno o más de los servicios incluidos en la oferta conjunta. En cualquier momento y de tiempo en tiempo, previo notificación de 30 días de anticipación o cualquier otra requerida

por las leyes o reglamentos aplicables de tiempo en tiempo, Claro TV podrá cambiar sus paquetes, ofertas, cargos o mensualidades o el método para determinar cualquier cargo o mensualidad o establecer nuevos cargos o mensualidades. Además, Usted podrá pedir algunos cambios en la programación que recibe para añadir o cancelar algunos canales. Estos cambios pueden estar sujetos a ciertos cargos adicionales y a otros términos o condiciones tales como un término de tiempo mínimo.

Impuestos: Usted pagará los impuestos, cuotas o cargos aplicables al Servicio que sean impuestos por cualquier entidad gubernamental con autoridad para ello.

5. FACTURACION Y PAGOS:

Ciclo de Pago y Cancelación: Claro TV facturará por los Servicios a partir de la fecha en que se empiecen a proveer. Los cargos recurrentes se facturarán con un mes de anticipación. La facturación estará basada en ciclos de 30 días. Los cargos no recurrentes y los cargos basados en uso, normalmente se facturarán en el ciclo de facturación siguiente a la fecha de la transacción. La primera factura de Servicios podrá incluir cargos prorrateados correspondientes al primer mes parcial de servicio anterior al primer ciclo mensual de facturación de su cuenta. Al terminar o cancelarse el servicio se le facturará a Usted el número prorrateado de días del mes durante el cual Usted recibió los servicios y, de ser aplicable, se le acreditará a su cuenta cualquier balance de pagos de Servicios facturados con anticipación. Cualquier cambio a los Servicios solicitados por Usted dentro de los 30 días siguientes de haber comenzado a recibirlos podría conllevar un cargo adicional. El cliente podrá cancelar este contrato anticipadamente siguiendo la política de cancelación vigente al momento de la cancelación y previo al pago de la cantidad dispuesta en este contrato como penalidad por cancelación temprana, así como la devolución del modem, si aplica. La penalidad aplicable por el término total de este contrato es de \$200.00. La penalidad a pagar en caso de terminación temprana será calculada a la fecha de terminación del contrato de la siguiente manera: la penalidad aplicable será prorrateada entre el número de meses de vigencia de este contrato y la cantidad a pagar será el producto de la cantidad mensual prorrateada por el número de meses que le resten al contrato. Luego que pague la penalidad, la cancelación del contrato será efectiva el último día del cierre del ciclo de facturación correspondiente al cliente. La cancelación del servicio no exime al cliente de pagar en su totalidad cargos que éste haya incurrido previo a la cancelación del contrato. La entrega de módems o cualquier equipo adicional propiedad de Claro deberá ser realizada en el lugar designado por Claro para ello.

Método de Facturación y de Pago: Claro TV facturará inicialmente los cargos correspondientes a los Servicios por correo regular pero posteriormente, en cualquier momento, podrá poner a disposición de los clientes otros métodos, tales como la Internet, para la facturación y cobro de los Servicios. Claro TV proveerá toda la información necesaria para los clientes que desean acogerse a estas opciones de facturación y cobro.

Autorización de tarjetas de Crédito: Para activarle los Servicios solicitados por Usted, Claro TV podrá requerirle que nos provea una dirección válida de correo electrónico y un

número de tarjeta de crédito emitida por una institución aceptada por nosotros. Por este medio Usted autoriza a Claro TV a cargarle a su tarjeta de crédito o reservar en su balance disponible cualquier cargo relacionado a los Servicios que no haya sido pagado. Usted también autoriza a la entidad que emite su tarjeta de crédito a pagar cualquier cantidad incluida aquí sin requerir un recibo firmado y Usted acepta que estos T&C sean considerados por dicha entidad como autorización para remitir dichos pagos a Claro TV. Usted autoriza a Claro TV o cualquier otra entidad que facture sus productos o servicios o actúe como agente de cobro de Claro TV a que continúe en sus intentos de cobrar o reservar en su balance disponible de la tarjeta de crédito todo o parte de las sumas adeudadas hasta que sean pagadas en su totalidad.

Cuando le sea requerido por Claro TV o cuando la información provista haya cambiado, Usted acuerda proveernos información actualizada de su tarjeta de crédito. Usted es el único responsable de mantener y actualizar la información relacionada a su tarjeta de crédito. Sin limitar la aplicabilidad de cualquier otra disposición de estos T&C, Usted reconoce y acepta que ni Claro TV ni ninguna de sus afiliadas tendrá responsabilidad alguna por cargos incurridos por Usted por falta de fondos o de crédito disponible que resulten de nuestras gestiones de cargar o reservar en su tarjeta de crédito las cantidades adeudadas. Si por error o por cualquier otra razón, Usted nos provee el número de una tarjeta de débito en lugar del de una tarjeta de crédito, Usted autoriza que todos los cargos aquí descritos sean aplicados a dicha tarjeta de débito hasta tanto Usted nos provea el número de una tarjeta de crédito.

En caso de que Usted esté suscrito, o se suscriba en el futuro, en un plan de pago automático o de transferencia electrónica de fondos, Usted acepta que todos los cargos aquí descritos sean cargados, a opción de Claro TV, al número de cuenta provisto para dichos pagos automáticos o de transferencia electrónica de fondos.

Pagos Adelantados o Depósitos: Claro TV le podrá requerir a Usted que provea un depósito o adelanto de pago de Servicios, que podrá ser utilizado para satisfacer su factura inicial de Servicios, para acreditarlo a cualquier balance pendiente de pago en su Cuenta Claro TV o de cualquier otro modo dispuesto en estos T&C o permitido en ley. Dichas cantidades devengarán aquellos intereses que sean requeridos por disposición de ley. Claro TV podrá requerirle depósitos o adelantos adicionales si determinamos que la cantidad inicial es inadecuada. Claro TV podrá restringir sus Servicios de cualquier modo que entienda apropiado basado en su historial crediticio. Si el balance de su cuenta excede el límite que hayamos establecido para Usted, podremos interrumpir o suspender su servicio inmediatamente, según sea permitido por la ley y los reglamentos aplicables, hasta que el balance de su cuenta se encuentre dentro de los límites establecidos.

Consultas sobre Facturas y Rembolsos: Si Usted entiende que su factura tiene un error o por alguna razón entiende que debe objetarla, deberá hacerlo dentro de los veinte (20) días siguientes a la fecha de facturación, o en el tiempo que sea requerido de tiempo en tiempo por ley. Para ello deberá llamar a nuestra oficina de Servicios al Cliente (787-775-0000). Después de transcurrido dicho periodo, sin haber sido recibida ninguna objeción a

la factura, Claro TV no emitirá créditos o reembolsos, salvo que sea requerido por alguna ley o reglamento aplicable. Usted deberá efectuar el pago de aquella parte de la factura que entienda correcta y/o que usted no tenga objeción alguna. Copia del procedimiento de objeción de la Compañía es incluido en el paquete de bienvenida y puede ser revisado en www.clarotodo.com

Promociones y Beneficios Relacionados: Usted podrá recibir o ser elegible para recibir ciertos descuentos, promociones, ofertas u otros beneficios asociados a su adquisición de los Servicios, según sean estos descritos en materiales promocionales o informativos, en el portal de Claro TV o en cualquier otro material promocional (“Beneficios”). Usted continuará recibiendo dichos Beneficios mientras cualifique para ello y cumpla con los requisitos de los mismos; disponiéndose que tales beneficios podrán ser modificados o suspendidos en cualquier momento según se dispone en estos T&C o si Usted cambia los Servicios después de su instalación. A menos que otra cosa se disponga en los materiales relacionados a los Beneficios, una vez concluido el periodo de Beneficios o si Usted deja de cualificar para los mismos, Claro TV resumirá la facturación de los Servicios de conformidad con la tarifa aplicable.

6. EQUIPO:

Equipo: Para recibir los Servicios de televisión con tecnología IPTV, usted deberá adquirir o arrendar de Claro TV un equipo que consiste en un receptor para televisión, (en adelante “receptor”), compatible con Claro TV, un RG (“Residential Gateway”) y un control remoto. Si los Servicios se ofrecieran por fibra podrá requerirse un ONT (“Optical Network Terminal”), que es una caja que generalmente se instala en el lado o el garaje de la propiedad donde termina la fibra. Además, en el receptor se instalará una tarjeta de acceso. A todo este equipo, incluyendo la tarjeta de acceso, se le denominará en este documento como el “Equipo”. Durante el tiempo que Usted reciba los Servicios, Usted acepta rentar el Equipo como parte de la adquisición de los Servicios. En su factura por los Servicios se incluirá una partida correspondiente a la renta del Equipo. Para operar el Equipo se requiere energía eléctrica, que deberá ser provista por Usted.

Receptores adicionales: Usted podrá incluir en su cuenta de Claro TV receptores adicionales, hasta un máximo de siete (7), para sintonizar independientemente más de un televisor en su residencia privada. Cada receptor adicional conllevará un cargo mensual adicional y podrá recibir la misma programación que el receptor inicial. El total de receptores está sujeto al perfil que tenga el cliente. Esta opción solo aplica a receptores localizados en la misma dirección física (incluyendo número de apartamento en el caso de edificios multipisos). Si Usted desea recibir los Servicios en lugares distintos deberá abrir una cuenta por cada lugar. Usted no está autorizado a utilizar su cuenta para activar múltiples receptores en lugares con direcciones físicas distintas. Si Claro TV adviene en conocimiento de que Usted ha incurrido en dicha práctica procederá a cancelar sus Servicios y a cobrarle los cargos aplicables retroactivamente, así como podrá ejercer cualquier acción que en derecho le asista.

Manejo del Equipo: Claro TV se reserva el derecho de administrar el Equipo durante el periodo en que Usted sea cliente de Claro TV. Claro TV retiene los derechos exclusivos de la data generada por el Equipo. Usted no hará cambios, ni interferirá con el equipo ni bloqueará el acceso al mismo, a la data que éste genera, o su configuración ni de otra forma alterará el Equipo. Si Usted daña el Equipo, ya sea intencionalmente o por negligencia, según lo determine Claro TV, Usted será responsable de pagar su reparación o remplazo. Cualquier interferencia con el Equipo, incluyendo, por ejemplo, abrir y tratar de modificar el Equipo o intentar conectarlo con otro equipo se considerará daño intencional o por razón de negligencia. Usted acepta que solamente utilizará el Equipo para el uso provisto y no para cualquier otro uso (tal como utilizarlo en otra red de Claro TV o en la red de otro proveedor).

Devolución de Equipo: Al terminarse los Servicios por cualquier razón, Usted deberá devolver todo el Equipo, en buenas condiciones, dentro de un periodo de 21 (21) días calendarios, en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente designados a través de la Isla o en cualquiera de los lugares que de tiempo en tiempo sean establecidos por Claro TV para tales propósitos. Si Usted no devuelve el Equipo dentro de este periodo o si lo devuelve dañado, se le facturará el valor establecido por Claro TV del Equipo. Claro TV podrá retener cualquier pago adelantado o depósito o porción no anteriormente devuelta si Usted no devuelve el equipo en este periodo. Si Usted devuelve el Equipo luego del periodo establecido, no se devolverán depósitos o adelantos ni se acreditarán cargos facturados por Equipo.

Mantenimiento de Equipo: - Claro TV no proveerá mantenimiento a equipo propiedad del cliente, incluyendo cualquier unidad promocional que Claro TV le haya provisto a sus clientes.

7. PROGRAMACION INFORMÁTICA (SOFTWARE)

Los Servicios incluyen el uso de cierta programación informática (en adelante “Software”), que puede encontrarse dentro del Equipo.

Contrato de Licencia: El uso del Software que Usted instale o descargue, si aplica, está condicionado al cumplimiento con las disposiciones del Contrato de Licencia de tal Software. En casos en que un Software (incluyendo actualizaciones, mejoras, cambios o suplementos) no tuviese un Contrato de Licencia, Claro TV o el poseedor de la licencia, le concede a Usted una licencia limitada, personal, intransferible y no exclusiva para utilizar el Software en el Equipo sujeto a que ni Usted, ni terceros autorizados por Usted, copie, modifique, produzca trabajo derivado, haga trabajos de reingeniería (“reverse engineer”) o de reensamblaje (“reverse assemble”) o trate de encontrar el código fuente (“source code”) o estructura (“structure”), la secuencia u organización del Software, venda, ceda, otorgue sub-licencias, distribuya, rente, arriende u otorgue un interés asegurado o de otro modo transfiera algún derecho sobre el Software. Usted reconoce y acepta que esta licencia no constituye una venta de propiedad intelectual y que Claro TV o los poseedores de la licencia sobre el Software, sus proveedores o suplidores continúan poseyendo todo

derecho, título o interés sobre el Software y sus documentos. El Software está protegido por las leyes de derechos de autor de los Estados Unidos de América y por los tratados internacionales sobre derechos de autor.

Limitaciones a la Exportación: Usted se compromete a cumplir con todas las leyes y restricciones de exportación así como con la reglamentación asociada del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, de la oficina para el Control de Propiedad en el Extranjero del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (“United States Department of Treasury Office of Foreign Assets Control “), o de cualquier otra agencia o entidad de los Estados Unidos o país extranjero, y no exportará o permitirá que se exporte o re-exporte el Software en violación a tales restricciones, leyes o reglamentación. Al instalar o utilizar el Software, Usted se compromete a cumplir con las anteriores disposiciones y certifica y garantiza que Usted no se encuentra en, está bajo el control de, o es un ciudadano o reside en ninguno de los países sujetos a las mencionadas restricciones.

Derechos Restringidos: El Software se provee con derechos restringidos. Su uso, duplicación, o divulgación está sujeto a las disposiciones aplicables de los subpárrafos (a) al (d) de la cláusula de derechos restringidos de computadoras comerciales (“Commercial Computer Restricted Rights Clause”) (48 CFR 52.227-19) o del subpárrafo (c) (1) (ii) de la cláusula sobre Derechos Sobre Data Técnica y Programación de Computadora (The Rights in Technical Data and Computer Software Clause) del DFARS 252.227-7013 y disposiciones similares en el suplemento NASA FAR.

Notificación Sobre Mejoras Automáticas a Software: Claro TV o sus suplidores podrán proveer, cambios, mejoras o suplementos tales como añadir o remover opciones o mejorar los componentes de seguridad. Usted entiende y acepta que tanto Claro TV como sus suplidores tienen el derecho, pero no la obligación de realizar estos cambios, mejoras o suplementos en el Software instalado en el Equipo. Usted también reconoce que, aunque inusual, estos cambios, mejoras o suplementos podrían borrar información sobre sus preferencias o contenido almacenado en el equipo.

8. INDEMNIZACION:

Usted será responsable de indemnizar y relevar de responsabilidad a Claro TV y a sus subsidiarias, afiliadas, directores, oficiales, agentes y empleados de cualquier reclamación, demanda, acción, citación o procedimiento legal, incluyendo pero sin limitarse, a aquellos incoados como resultado de la muerte o daño corporal de cualquier persona, o por daños, pérdida o destrucción de cualquier propiedad personal tangible o por una cantidad de honorarios de abogados razonable, incoada por cualquier persona contra Claro TV, sus afiliadas, subsidiarias, directores, oficiales, agentes y empleados que surjan de, o estén relacionados al uso o inhabilidad de utilizar los Servicio, su conexión a los Servicios, la provisión de los Servicios o alegada falta de provisión de los mismos, cualquier violación de estos T&C, o la violación por parte del cliente de cualquier derecho de un tercero.

9. INTERRUPCIONES, LIMITACIONES Y MODIFICACIONES AL SERVICIO:

El Servicio podrá verse interrumpido de vez en cuando o de alguna manera limitado por una variedad de razones, algunas de las cuales están fuera del control de Claro TV, tales como actos de la naturaleza. Claro TV concederá créditos cuando sea requerido por ley y reglamentos aplicables. Claro TV podrá conceder créditos por interrupciones conforme a la ley y los reglamentos aplicables, a iniciativa nuestra o a solicitud de Usted, si la interrupción ha sido por causas bajo nuestro control. Claro TV también podrá modificar o discontinuar, temporera o permanentemente, en cualquier momento y de tiempo en tiempo, los Servicios (o cualquier función o parte de la función de estos), conforme a la ley y los reglamentos aplicables, sin que con ello incurra en obligaciones hacia los clientes. Usted acepta que Claro TV podrá adoptar prácticas generales y limitaciones relacionados al uso de los Servicios.

10. SEGURIDAD:

Deber del Cliente: Cuando aplique y de estar disponible la opción de manejar su cuenta por Internet, Usted acuerda que mantendrá la confidencialidad de todas las contraseñas, nombres de usuario, direcciones de Internet y correo electrónico y otras identificaciones de las cuentas y que Usted es el único responsable por cualquier reclamación o daños que resulten de violar dicha confidencialidad. Solamente Usted es responsable por todos los trámites que se realicen en su cuenta con Claro TV, con su contraseña, nombre de usuario o dirección de Internet o correo electrónico. Usted se compromete a: a) notificarle a Claro TV inmediatamente al 787-775-0000 si sospecha que ha habido alguna violación de seguridad, tales como robo, uso público (irrestringido, abierto, comunal o compartido por terceras partes no relacionadas ni afiliadas al cliente, con o sin fines lucrativos) o divulgación no autorizada del nombre del usuario, contraseña, o tarjeta de crédito provista a Claro TV; b) asegurarse de que cierra apropiadamente su acceso a su cuenta con Claro TV al terminar de utilizarla; y c) cambiar su contraseña periódicamente.

Acceso a Cuenta: Usted autoriza a Claro TV a proveer información sobre su cuenta con Claro TV y a realizar cambios a la misma, incluyendo añadir nuevos servicios, previo solicitudes recibidas de cualquier persona que provea información suficiente para identificarlo a Usted.

Riesgos: Existe el riesgo de que otros usuarios traten de acceder sus servicios, por medios tales como la Internet o redes conectadas. Usted reconoce este riesgo, lo acepta como una característica inherente a la naturaleza de los Servicios y se responsabiliza de tomar precauciones de seguridad adecuadas así como de salvaguardar su data.

Robo del Equipo o del Servicio: Usted se compromete a notificarle a Claro TV inmediatamente por escrito o llamando al 787-775-0000 si el equipo es robado o se percata de que los servicios son objeto de robo o uso fraudulento. Al momento de llamar o escribir a Claro TV deberá proveer el número de su Cuenta Claro TV y una descripción detallada de las circunstancias en las que el Equipo fue hurtado (copia de la querrela a la policía) o

del uso fraudulento de los Servicios. Aunque Usted es responsable por el Equipo hurtado, Claro TV, a su total discreción y luego de analizar los documentos presentados, así como cualquier otra circunstancia relevante, podrá renunciar al cobro de los cargos relacionados al Equipo robado o reducir los mismos. Si Usted no notifica a Claro TV con prontitud del robo o uso fraudulento del Equipo o Servicio, Claro TV podrá cancelar sus Servicios y cobrarle cualquier cantidad que proceda. Salvo una determinación de Claro TV en contrario, Usted continuará siendo responsable del pago de los cargos mensuales por los Servicios no robados u objeto de uso fraudulento. Constituye una violación de las leyes locales y federales, que pueden conllevar el pago de multas y hasta tiempo de cárcel, el recibir los Servicios, o una parte de ellos, sin pagar por los mismos.

11. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN:

Suspensión o Cancelación de Servicios por Claro TV: Claro TV podrá suspender o cancelar sus Servicios, conforme a la ley y la reglamentación vigente, si su pago se vence sin haber sido satisfecho. Durante el periodo de tiempo en que sus Servicios estén suspendidos Usted no recibirá balances automáticos de crédito (si alguno procede) y se le continuarán facturando sus servicios mensuales. Además, cualquier oferta promocional podrá ser discontinuada y revocada a discreción de Claro TV. Se le aplicará un cargo a su cuenta para la reactivación de su servicio. En adición, Claro TV podrá suspender o cancelar inmediatamente todos o una parte de sus Servicios, sin notificación previa, por conducta que: (a) Claro TV estime es ilegal, fraudulenta, hostigadora, abusiva, intimidante o con la intención de intimidar, (b) constituya una violación de ley, reglamentación o tarifa (incluyendo, sin limitarse a, derechos de autor o leyes de propiedad intelectual); o (c) constituya una violación de estos T&C o cualesquiera prácticas o políticas aplicables (incluyendo la Política de Uso Aceptable); disponiéndose además que Claro TV podrá referir tales casos a las autoridades sin notificarle a Usted. La suspensión o cancelación de los Servicios también constituye una cancelación o suspensión (según aplique) de las licencias de uso de los correspondientes programas (“software”).

12. AVISOS DE NO RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES:

GARANTÍA LIMITADA:

USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE: USTED ASUME TODO RIESGO RELACIONADO AL USO DE LOS SERVICIOS. LOS SERVICIOS SE PROVEEN TAL CUAL SON (“AS IS”) Y SEGÚN ESTEN DISPONIBLES (“AS AVAILABLE”). CLARO TV NO OFRECE GARANTIA ALGUNA SOBRE EL SERVICIO, INCLUYENDO, SIN LIMITACION, A GARANTIAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS SOBRE LA COMERCIABILIDAD (“MERCHANTABILITY”) O ADECUACIDAD (“ADEQUACY”) PARA UN PROPOSITO EN PARTICULAR Y SOBRE VIOLACION DE DERECHOS DE AUTOR.

CLARO TV EXPRESA QUE NO GARANTIZA (i) QUE LOS SERVICIOS LLENEN SUS REQUISITOS, (ii) QUE NO VAYAN A HABER INTERRUPCIONES EN EL

SERVICIO Y QUE ESTOS SE OFREZCAN A TIEMPO, DE MODO SEGURO Y LIBRES DE DEFECTOS, (ii) QUE LOS RESULTADOS QUE SE PUEDAN OBTENER DEL USO DE LOS SERVICIOS SEAN CORRECTOS O FEHACIENTES, (iv) QUE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, INFORMACION U OTRO MATERIAL ADQUIRIDO POR USTED POR MEDIO DE LOS SERVICIOS LLENEN SUS EXPECTATIVAS, O (v) QUE LOS SERVICIOS NO CONFLIGIRÁN O INTERFERIRÁN CON OTROS SERVICIOS DE CLARO TV O DE UN TERCERO QUE USTED RECIBA EN SU PROPIEDAD.

NINGÚN ASESORAMIENTO O INFORMACIÓN, YA SEA EN FORMA VERBAL O POR ESCRITO, EXPRESA O IMPLÍCITA, OBTENIDA POR USTED DE CLARO TV O POR CONDUCTO DE LOS SERVICIOS, TENDRÁ EL EFECTO DE OFRECERLE A USTED UNA GARANTÍA QUE NO ESTÉ EXPRESAMENTE ESTABLECIDA EN ESTOS T&C.

USTED COMPRENDE Y ACEPTA QUE CLARO TV NO SERÁ RESPONSABLE ANTE USTED POR NINGUN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL O COMO CONSECUENCIA DE, SIN LIMITACION, A DAÑOS PERSONALES, A LA PROPIEDAD, PÉRDIDAS DE GANANCIAS, “GOODWILL”, USO, DATA U OTRAS PÉRDIDAS TANGIBLES O INTANGIBLES (AÚN CUANDO CLARO TV HUBIERA SIDO ADVERTIDO DE DICHA POSIBILIDAD), QUE RESULTE DE: (a) EL USO DE LOS SERVICIOS (INCLUYENDO EQUIPO, PROGRAMACIÓN (SOFTWARE) Y EL CABLEADO INTERIOR Y EXTERIOR), (b) LA CALIDAD O FALTA DE ELLA DE LOS SERVICIOS, (c) LA INSTALACIÓN, EL MANTENIMIENTO, LA REMOCIÓN O EL APOYO TÉCNICO A LOS SERVICIOS, AÚN CUANDO TALES DAÑOS SEAN CONSECUENCIA DE LA NEGLIGENCIA O LA NEGLIGENCIA CRASA DE UN INSTALADOR, TÉCNICO U OTRO REPRESENTANTE DE CLARO TV, O (d) EN CASO DE EXISTIR UNA CONEXIÓN DE RETORNO, LA INHABILIDAD DE COMUNICARSE CON EL SERVICIO DE EMERGENCIAS 911, CUALQUIER ALEGADA INTERFERENCIA CON UNA ALARMA O MECANISMO DE MONITOREO DE SEÑALES MÉDICAS O EN QUE DICHA SEÑAL LLEGUE A LA ESTACIÓN DE MONITOREO PERTINENTE COMO CONSECUENCIA DE LOS SERVICIOS.

EN TODO CASO, SU ÚNICO Y EXCLUSIVO REMEDIO POR CUALQUIER DISPUTA QUE USTED TENGA CON CLARO TV RELACIONADA A LOS SERVICIOS SERÁ UN REEMBOLSO, EL CUAL NO EXCEDERÁ EN NINGUN CASO, LA CANTIDAD QUE USTED HAYA PAGADO POR LOS SERVICIOS EN EL PERIODO DE DOCE MESES ANTERIOR A LA RECLAMACIÓN.

NOTIFICACIONES:

SALVO QUE OTRA COSA SE DISPONGA EN ESTOS T&C, CUALQUIER NOTIFICACION DE CLARO TV A USTED PODRÁ ENVIARSE POR CORREO ELECTRÓNICO, CORREO REGULAR, PUBLICÁNDOSE EN EL PORTAL DE

INTERNET www.claropr.com. EN MENSAJES GRABADOS, MENSAJES EN SU FACTURA, ANUNCIOS DE PERIÓDICOS, POSTALES, CARTAS O POR MEDIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS O POR MEDIO MENSAJES EN TELEVISIÓN.

SALVO QUE OTRA COSA SE DISPONGA EN ESTOS T&C, CUALQUIER NOTIFICACION SUYA A CLARO TV DEBERÁ HACERSE AL SIGUIENTE NÚMERO TELEFÓNICO: 787-775-0000. LA FECHA EFECTIVA DE TALES NOTIFICACIONES SERÁ LA QUE SE DESPRENDA DE NUESTROS RÉCORDS COMO RECIBIDA. CUALQUIER NOTIFICACIÓN DE ÍNDOLE LEGAL DEBERÁ SER REMITIDA POR ESCRITO Y ENVIADA POR CORREO A LA SIGUIENTE DIRECCION POSTAL:

CLARO TV
P O BOX 360998
SAN JUAN PUERTO RICO
00936-0998

Propiedad Intelectual: Todas los Servicios o porciones de los mismos y el Equipo provisto, así como el Software utilizado para proveer los servicios o provisto a Usted en conjunto con los servicios o incluido en el Equipo, y toda la información, documentos y materiales en portales relacionados a lo anterior son la propiedad de CLARO TV o de terceros proveedores de los mismos y están protegidos por las leyes y tratados internacionales de marcas, derechos de autor y otras propiedades intelectuales. Todos los portales de Internet, nombres corporativos, marcas de servicios, marcas de negocios, nombres de negocios, logos y nombres de dominio (en adelante “las marcas”) de CLARO TV y de terceros proveedores son y continuarán siendo propiedad de CLARO TV o de dicho tercero proveedor, y nada de lo dispuesto en estos T&C le otorga a Usted ningún derecho o licencia para utilizar las marcas.

Información sobre Crédito: De conformidad con las leyes aplicables y, sin limitarse a otros derechos provistos en estos T&C u otras políticas aplicables, Usted autoriza a CLARO TV a (a) divulgar información de su cuenta, incluyendo su historial de pago e información confidencial, a las agencias de crédito o asociaciones privadas de información de crédito y, (b) cada cierto tiempo obtener y utilizar su reporte de crédito y cualquier otra información relacionada a su crédito de cualquier fuente, en conexión a la oferta de los Servicios de CLARO TV u otros servicios. Usted acepta que si Usted no cumple con sus obligaciones bajo estos T&C, CLARO TV podrá informarlo a las agencias de crédito.

Cesión: CLARO TV podrá ceder estos T&C y todos sus derechos y obligaciones, en todo o en parte, relacionados a la prestación de los Servicios, a una compañía matriz o afiliada, sin previa notificación a usted. Usted no podrá ceder estos T&C o sus derechos y obligaciones, en todo o en parte, relacionados a los Servicios, sin el previo consentimiento escrito de CLARO TV.

Disposiciones Misceláneas:

Estos T&C no proveen remedios ni derechos ni tienen disposiciones para atender reclamaciones de reembolso de terceras partes.

Estos T&C, cualquier política, guías y otros documentos a los que se hace referencia aquí, así como las disposiciones de cualquier material promocional o informativo u ofertas promocionales y los términos y condiciones publicadas en el portal de CLARO TV constituyen el contrato entre CLARO TV y Usted y sustituyen cualquier acuerdo previo entre Usted y CLARO TV con relación a lo acordado en estos T&C. Estos T&C, así como la relación entre Usted y CLARO TV estarán regidos, según apliquen, por la reglamentación de la Comisión Federal de Comunicaciones, las leyes federales, y la reglamentación y las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y Usted y CLARO TV acuerdan que cualquier controversia entre las partes será dirimida en los foros competentes.

El mero hecho de que CLARO TV no ejercite sus derechos o facultades bajo estos T&C, no constituye ni se interpretará como una renuncia a ninguno de dichos derechos o facultades.

Si algún tribunal u organismo gubernamental con jurisdicción determina que alguna disposición de estos T&C es inválida, las partes acuerdan que realizarán esfuerzos necesarios para cumplir con la intención de tal disposición y también acuerdan que las demás provisiones no afectadas por tal determinación se mantendrán vigentes e inalteradas.

Usted acepta que, no obstante cualquier disposición de ley en contrario, cualquier reclamación relacionada con los Servicio o estos T&C debe ser radicada no más tarde de un año después de la fecha en que dicha reclamación primero surgió o de lo contrario renuncia a la misma.

El propósito de los títulos de las secciones y párrafos de estos T&C es para facilitar su lectura y comprensión y no tienen efecto legal o contractual.

Las partes acuerdan que estos T&C unidos a cualquier anejo o incorporación por referencia constituye el acuerdo total entre las partes y cualquier representación oral o escrita anterior queda sin efecto.