

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. Estas políticas están dirigidas a clientes de **CLARO**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual **PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY** (en adelante **CLARO**), otorgará al **CLIENTE** 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 aceptación expresa y 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 que **CLARO** ofrece al **CLIENTE** cuando realiza compras en línea a través del Portal de CLARO CLOUD– tienda.clarocloudpr.com

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. 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

I. 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**.

LÍNEA 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. Los datos para comunicarse a este centro de atención estarán siempre disponibles en el PORTAL CLARO CLOUD. **CLIENTE:** Persona física o jurídica que contrata y/o activa el **SERVICIO** a través de: (i) la página web cloud.claro.com.co; o (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o (iii) cualquier canal que **CLARO** tenga disponible. **DÍAS LABORABLES:** Comprenden de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm. **DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP. **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del **CLIENTE**. **CLARO:** 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 usar el **SERVICIO**.

LISTA CLINTON: listado de empresas y personas presuntamente vinculadas con dineros provenientes 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**, <https://cp.clarocloudpr.com>.

PORTAL CLARO CLOUD: Portal Web de acceso para conocimiento y compra de los servicios objeto de estos Términos y Condiciones.

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**. **SOFTWARE:** Cualquier software provisto al **CLIENTE** necesario para acceder o usar el **SERVICIO**. **CLARO: PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY, INC**, corporación que utiliza la marca compartida Claro y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como **CLARO y/o Claro Puerto Rico**.

TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN: Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del **CLIENTE**.

USUARIO AUTORIZADO: Significa cualquier persona autorizada por el **CLIENTE**, con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al **SERVICIO**.

II. OBJETO

Establecer los términos y condiciones bajo los cuales el **CLIENTE** puede adquirir y usar cualquiera de los servicios informáticos ofrecidos por **CLARO** en **CLARO CLOUD**, tienda.clarocloudpr.com, cuyas características, modalidades y adicionales se establecen en el Anexo 1, **CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS** y con las garantías y condiciones de **DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS** señalados en el Anexo 2 del presente documento.

Los servicios informáticos ofrecidos tienen la característica de auto aprovisionamiento para que el **CLIENTE** pueda utilizarlo de forma autónoma e independiente una vez finalizado el proceso de compra.

III. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El **CLIENTE** DECLARA que no se encuentra en ninguna de las siguientes situaciones y por ende 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 re-originamiento
- Que, si es **CLIENTE** actual, no posea mora actual en su pago, de lo contrario no se activarán los solicitados hasta cuando **CLARO** verifique que se han puesto al día con el pago de las obligaciones correspondientes.
- Que 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 para hacer uso del **SERVICIO**. Proporcionar a **CLARO** una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del **SERVICIO**. Aceptar los presentes términos y condiciones y en su caso los de la **LICENCIA DE SOFTWARE**. Proporcionar a **CLARO** un **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**.

Administrar el **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**.

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 al **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. Queda expresamente prohibido que el **CLIENTE** autorice a terceros el uso, total o parcial del PORTAL o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del PORTAL. 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.

El **CLIENTE** se compromete a no utilizar el PORTAL 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 pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el PORTAL o impedir la normal utilización o disfrute del mismo y/o de sus servicios por parte de los usuarios. 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.

El **CLIENTE** será responsable de:

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:

De la configuración inadecuada del **SERVICIO** por parte del **CLIENTE**.

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**.

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.

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. Por la utilización del **SERVICIO** distinta a lo establecido en el presente instrumento por parte del **CLIENTE** y/o los **USUARIOS AUTORIZADOS**.

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.

PARÁGRAFO: LIMITACION 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 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 a **CLIENTE**.

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**.

IV. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL CLARO CLOUD

CLARO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del PORTAL 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 CLARO CLOUD.

V. 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, - **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** ingrese al PANEL DE CONTROL y lo configure.

El **CLIENTE** podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su **SERVICIO** al CENTRO DE ATENCIÓN.

VI. REGISTRO DE CLIENTE

El **CLIENTE** sólo podrá acceder a los contenidos y servicios suscribiéndose en el PORTAL CLARO CLOUD. 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.

VII. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

Para el uso del **SERVICIO**, el **CLIENTE** recibirá vía correo electrónico el nombre de usuario y su contraseña tras haber completado correctamente el proceso de suscripción en el Portal, para ser utilizado por el USUARIO AUTORIZADO en la gestión de sus **SERVICIOS** en el PANEL DE CONTROL de dichos servicios. 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**.

VIII. USO Y CUSTODIA DE CONTRASEÑAS

El **CLIENTE** se compromete a hacer un uso diligente de su usuario y contraseña y a mantener ambos en secreto. Asimismo, se compromete a cerrar su sesión al finalizar sus gestiones en el PANEL DE CONTROL y a notificar a **CLARO** de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros con su usuario y contraseña. Será de exclusiva responsabilidad del **CLIENTE** cualquier actividad 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 su usuario y su contraseña, la total responsabilidad en cuanto a 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** conoce 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**.

IX. CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

El **CLIENTE** reconoce y acepta que **CLARO** se reserva el derecho a cancelar los usuarios y contraseñas de acceso que realicen una inadecuada utilización de la información contenida en el PORTAL y no solamente con fines comerciales. Si olvidó su contraseña, el **CLIENTE** podrá cambiarla inmediatamente en la página de inicio de sesión del PANEL DE CONTROL o a través del **CENTRO DE SERVICIOS**. Sin su contraseña no podrá acceder a los **SERVICIOS** adquiridos. Si el **CLIENTE** genera una cuenta en el PORTAL CLARO CLOUD sin completar el proceso de compra descrito el mismo PORTAL, la información incluida por el **CLIENTE** en el PORTAL será eliminada previa notificación al **CLIENTE** dentro de los treinta (30) días siguientes a su creación.

X. 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**.

XI. 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** o algunos de sus representantes o representados 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 asumiendo los costos que esto conlleve. 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**.

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.

XII. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO

CLARO no garantiza la operación ininterrumpida de **SERVICIO**, sin embargo, si 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 genere 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.

XIII. 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 sus servicios adquiridos en el portal de **CLARO CLOUD** 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**. Así mismo **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**.

XIV. 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 CLARO CLOUD**.

XV. APOYO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

CLARO ofrece, sin costo adicional para el **CLIENTE**, el Apoyo técnico y administrativo para atender y registrar las dudas o fallas que presente el **SERVICIO** contratado, en **DÍAS LABORALES**, vía telefónica a través de **LA LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**; en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábado de 10:00 am a 3:00 pm. Los reportes de incidentes o consultas fuera de **DIAS LABORALES**, serán registrados a través el mismo **CENTRO DE ATENCIÓN** al día siguiente. Para la asistencia y Apoyo 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 criticidad 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 de que el **SERVICIO** de Internet del **CLIENTE** sea provisto por **CLARO**, la atención de las fallas del **SERVICIO** de Internet **CLARO** procederá de acuerdo con los propios criterios de atención de este último **SERVICIO**.

XVI. 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 con tarifas vigentes señaladas en el **PORTAL CLARO CLOUD**, 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 con las tarifas vigentes para dichos servicios.

Los pagos del **SERVICIO** se podrán realizar mediante suscripción para pago mensual en la CLARO.

Para efectos de facturación mediante la opción de CLARO, 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 CLARO, 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**.

1: 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 CLARO 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. CLARO 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 de CLARO. La no recepción de la factura de CLARO por parte del **CLIENTE** no lo exime de realizar los pagos en los plazos y valores establecidos normalmente en las facturas de CLARO anteriores.

2: 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.

En el evento de la suspensión, los efectos de esta, es la cancelación definitiva de los **SERVICIOS** y en consecuencia la terminación del contrato, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial. Los valores adeudados deberán ser cancelados so pena de que **CLARO** inicie las acciones prejudiciales o judiciales determinadas en sus políticas de cartera.

3: 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 relativos a este documento**, 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**.

4: 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 puertorriqueños vigentes, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación. El impuesto sobre las ventas (IVA) lo pagará el adquirente del bien o **SERVICIO**. Se informa que **CLARO** tiene la calidad de autor retenedor, grande contribuyente y pertenece al régimen común de IVA e ICA.

5: REAJUSTES: Los precios o tarifas de los servicios indicados en la cláusula anterior, cuando se expresen en moneda legal de los Estados Unidos, se reajustarán al vencimiento de cada año de vigencia del AOS respectiva, con base en el porcentaje de variación del índice de precios al consumidor –IPC- certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior. En el evento que la devaluación de los últimos doce meses al momento de reajustar la tarifa sobrepase el quince por ciento (15%), la tarifa se reajustará adicionalmente en los puntos porcentuales que resulten de la diferencia entre la devaluación de los últimos doce meses y el quince por ciento (15%) establecido.

6: Los precios o tarifas pactados en dólares se pagarán en dólares estadounidenses utilizando la Tasa de Cambio Representativa del Mercado que certifique la Superintendencia Bancaria, o la entidad autorizada para esta actividad, para el día de la emisión de la respectiva factura por parte de **CLARO**.

XVII. 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 mediante crédito a la cuenta, 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.

XVIII. 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.

XIX. VIGENCIA

La relación jurídica derivada de la solicitud y aceptación de los servicios solicitados por el **CLIENTE** a través del PORTAL CLARO CLOUD, 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 CLARO CLOUD y en cualquier caso tendrá una vigencia o condicionamiento de permanencia mínima de un mes. 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.

XX. BAJA DEL SERVICIO

El **CLIENTE** podrá solicitar la baja del **SERVICIO** siempre y cuando se le haya facturado por **CLARO** por lo menos un cargo mensual, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o a través del PORTAL CLARO CLOUD, quedando obligado el **CLIENTE** a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del **SERVICIO** y en su caso la pena convencional establecida en el **Anexo 1**, en caso de que el **SERVICIO** contratado este sujeto a una vigencia mínima forzosa.

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:

Por violaciones del **CLIENTE** a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.

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 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 CLARO CLOUD, 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.

XXI. 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**.

XXII. 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.

XXIII. 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.

XXIV. 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 CLARO CLOUD o al Domicilio de facturación del **SERVICIO** existente asociado y a **CLARO** en la dirección que a continuación se señala:

CLARO PUERTO RICO
PO Box 360998
San Juan PR 00936-0999
Atn: Servicio al Cliente

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.

XXV. 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 estos 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.

XXVI. 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 CLARO CLOUD 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 CLARO CLOUD 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.

XXVII. 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 CLARO CLOUD 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 CLARO CLOUD que sea de propiedad de **CLARO**, así como el propio PORTAL CLARO CLOUD (en lo sucesivo, la "Propiedad **CLARO**") La Propiedad **CLARO** está protegida, sin limitación alguna, por las leyes de propiedad

intelectual e industrial de Puerto Rico y por los Tratados y Convenios internacionales que pudieran resultar aplicables.

NO CESIÓN/TRANSFERENCIA. - El **CLIENTE** reconoce que, en virtud de estas 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 CLARO CLOUD, de conformidad con los términos indicados en las Condiciones Generales.

LICENCIA DE USO DEL PORTAL CLARO CLOUD. - **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**.

XXVIII. 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.

XXIX. 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.

XXX. LEYES Y JURISDICCIÓN

El **CLIENTE**, al hacer uso del PORTAL CLARO CLOUD, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en Puerto Rico, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

XXXI. VERIFICACIÓN DE CREDITO 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 empresa, número de identificación patronal, 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.

XXXII. MERITO EJECUTIVO

El **CLIENTE** acepta que los Presentes Términos, sus anexos y las facturas que se generen por la prestación del **SERVICIO**, y demás normas concordantes o que lo modifiquen, sustituyan o adicione.

XXXIII. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS

EL CLIENTE a) Autoriza a ser consultado en bases de datos, b) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. c) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente del gobierno Puerto Rico y/o Los Estados Unidos de América. c) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada. EL CLIENTE declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel

nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante CLARO porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a CLARO. Así mismo, EL CLIENTE autoriza a: (i) revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente del gobierno de Puerto Rico y/o Los Estados Unidos de América; (ii) a ser consultado en bases de datos. CLARO podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso de que EL CLIENTE, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegaren a ser: (i) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testa ferrato, 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 (*The Office of Foreign Assets Control – OFAC* en inglés) 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.

EL CLIENTE, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a CLARO por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra CLARO por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL CLIENTE de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de CLARO, por o con ocasión de dicho incumplimiento. De igual manera EL CLIENTE se compromete a dar las explicaciones a que hubiere lugar originadas por el mencionado incumplimiento a CLARO y a los terceros que este le indique.

XXXIV. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ALIANZAS CLARO:

EL CLIENTE tiene derecho a presentar peticiones, quejas, y reclamos ante **CLARO**, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, en oficinas de **CLARO** de atención al cliente, a través del (787) 792-6262 o mediante correo electrónico a clarocloudcomputing@claropr.com, 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.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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.

Sistema Operativo	Linux Red Hat Enterprise 6.4	Linux CentOS 6.5	Linux CentOS 5.8	Linux Red Hat Enterprise 6.4	Linux CentOS 6.5	Linux CentOS 5.8
Aplicaciones	PHP / Apache	PHP / Apache	PHP / Apache	PHP / Apache MySQL	PHP / Apache MySQL	PHP / Apache MySQL
Memoria RAM (GB)	Desde 1 GB hasta 64 GB	Desde 1 GB hasta 64 GB	Desde 1 GB hasta 64 GB	Desde 2 GB hasta 64 GB	Desde 2 GB hasta 64GB	Desde 2 GB hasta 64 GB
Procesamiento - vCPU	Desde 1 vCPU hasta 8 vCPU	Desde 1 vCPU hasta 8 vCPU	Desde 1 vCPU hasta 8 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 8 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 8 vCPU	Desde 2 vCPU hasta 8 vCPU
Almacenamiento Incluido	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones	50 GB para Sistemas Operativo y aplicaciones
Almacenamiento Adicional	2 unidades hasta de 1 TB cada una	2 unidades hasta de 1 TB cada una	2 unidades hasta de 1 TB cada una	2 unidades hasta de 1 TB cada una	2 unidades hasta de 1 TB cada una	2 unidades hasta de 1 TB cada una
Transferencia entrante (GB)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Transferencia saliente (GB)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Respaldo por "Snapshot"	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno	Si, uno
Respaldo Empresarial por políticas	Sí, opcional	Sí, opcional	Sí, opcional	Sí, opcional	Sí, opcional	Sí, opcional
IP Pública	Sí, una	Sí, una	Sí, una	Sí, una	Sí, una	Sí, una
Firewall Perimetral	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Panel de Control	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Soporte Técnico	Sí, 7x24, En español	Sí, 7x24, En español	Sí, 7x24, En español	Sí, 7x24, En español	Sí, 7x24, En español	Sí, 7x24, En español
Contrato	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia	Sin Permanencia
Cobro	Factura Claro en dólares estadounidenses	Factura Claro en dólares estadounidenses	Factura Claro en dólares estadounidenses	Factura Claro en dólares estadounidenses	Factura Claro en dólares estadounidenses	Factura Claro en dólares estadounidenses

(1) - Aplica política de uso justo. Cualquier consumo fuera de parámetros comerciales o técnicos podrá ser limitado por el operador

(2) Servicio disponible a partir de junio de 2015. La fecha exacta será publicada en el portal CLARO CLOUD

Consideraciones adicionales sobre servidores virtuales:

Es responsabilidad del cliente monitorear sus recursos de cómputo contratados.

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

CLARO compromete a realizar su mejor esfuerzo de instalación y entrega de cada servidor virtual en un tiempo menor a 30 minutos; previa validación de los datos administrativos y financieros del comprador.

DATACENTER VIRTUAL

Suscripción para contratar ambientes de cómputo y red, con opción de seguridad avanzada y autoadministrable que

permiten adicionar servidores virtuales en diferentes opciones de topología de red, mediante el uso de 1 o 3 VLANs. Los planes y opciones de esta oferta son:

DATACENTER VIRTUALES – PUBLICOS

Características	DCV - Negocio Público	DCV - Empresarial Público
Tipo de Acceso	Internet	Internet
Cantidad de VLANs propias por DCV	1	3
VLANs Públicas	1	1
VLANs Privadas	0	2
Cantidad de Servidores Virtuales soportados	Hasta: 12 (con IP pública) en VLAN 1	Más de 250 distribuidos así: 25 (con IP pública) en VLAN 1 120 (con IP privada) en VLAN 2 120 (con IP privada) en VLAN 3
Firewall Perimetral	1	1
Firewall Avanzado (entre servidores y VLANs)	1	1
Panel de Control	1	1
Apoyo técnico en español	7x24x365	7x24x365
Facturación mensual en pesos	SÍ	SÍ
Zonas de red aisladas (desmilitarizadas)	NO	SÍ
Firewall Avanzado (entre servidores y VLANs) Administración de tráfico horizontal entre Servidores Virtuales del mismo DCV, a través del servicio VSG	SÍ, OPCIONAL	SÍ, OPCIONAL

BACKUP COMO SERVICIO PARA SERVIDORES VIRTUALES

Suscripción de servicio que permite realizar copias de seguridad profesionales a los servidores virtuales que EL CLIENTE tenga contratados bajo los SERVICIOS del CLARO CLOUD, incluyendo los servidores en DATACENTER VIRTUAL. El cliente tendrá derecho a adquirir este servicio mediante una suscripción gratuita que le permite comenzar a utilizar el servicio por consumo en unidades de 1 GB. Finalmente, el valor facturado por este servicio corresponde tarifa por GB publicada en CLARO CLOUD por el total número de GB's consumidos en el corte de facturación mensual del servicio.

Servicio disponible a partir de mayo de 2015. La fecha exacta será publicada en el portal CLARO CLOUD.

RESPALDO EN LÍNEA

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 según planes, así:

Características	Profesional	Negocios	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Empresarial	Corporativo
Espacio de Respaldo	10 GB					
Respaldo automático	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Acceso Móvil	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Usuarios Soportados	1	1	5	Hasta 50	Hasta 100	Hasta 200
Bloque de Almacenamiento por Usuario	1 de 10GB	1 de 50GB	5 de 25GB	50 de 5GB	100 de 5GB	200 de 5GB
Cifrado	448-Bit Blowfish / 256-Bit AES					

Panel de Control	SI	SI	SI	SI	SI	SI
2X Protect	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Soporte Servidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Adicionales de 500 GB (Opcional)	NO	NO	NO	SI, Bloques de 10 GB por Usuario		

Los recursos adicionales tienen un costo adicional a la tarifa que se especifica en PORTAL CLARO CLOUD para cada uno de los planes de este servicio.

SEGURIDAD NEGOCIOS

Con Seguridad Negocios de Claro Cloud le darás a tu negocio una protección integral contra ataques de hackers, robos de contraseñas, espías, virus y spam. Es fácil de administrar y cuentas con el respaldo de McAfee para mayor seguridad en tus computadores, portátiles y servidores, con sistema operativo Windows y MAC.

Plan	Licencias	Ofrecimiento
Seguridad Negocio 2 PC	2	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud
Seguridad Negocio 5 PC	5	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud
Seguridad Negocio 10 PC	10	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud
Seguridad Negocio 20 PC	20	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud
Seguridad Negocio 50 PC	50	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud
Seguridad Negocio 100 PC	100	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud
Seguridad Negocio 250 PC	250	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud
Seguridad Negocio 500 PC	500	Antivirus, antimalware, antispymware, Firewall, Global thread intelligence, antiphishing, ePo Cloud

REGISTRO Y RENOVACION DE DOMINIOS

Para facilitar el uso de los SERVICIOS, CLARO CLOUD ofrece la posibilidad de adquirir nuevos dominios de Internet para los planes de servicio que lo requieren.

Los dominios disponibles para este propósito son:

.COM / .ORG / .NET / .BIZ

El cliente también tiene la opción de trasladar su dominio a Claro. Al cliente trasladar su dominio acepta que Claro será el administrador del dominio.

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. Este servicio no incluye asistencia por parte de Claro para el diseño y construcción de la página.

Características	Comienza	Comunica	Comercia
Construya su pagina			
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 pagina	1 pagina
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
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 COMUNICA y COMERCIA)
Email 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

LISTADO DE UPGRADES Y DOWNGRADES DISPONIBLES

Para los servicios de Cloud, se presentan el listado de planes de servicios CLARO CLOUD que pueden ser incrementados o disminuidos en sus recursos opcionales/adicionales o entre planes del mismo SERVICIO.

Servicio	Opción Upgrade	Opción Downgrade	Adicionar Recurso adicional	Restar Recurso adicional
Respaldo en Línea	SI	NO	SI	SI
Presencia web	SI	SI	SI	SI
Seguridad Negocios	N/A	N/A	SI	SI

Servidores Virtuales	N/A	N/A	SI	SI
Datacenter Virtuales	N/A	N/A	SI	SI
Backup para Servidores Virtuales	N/A	N/A	SI	SI

Las características y tarifas de cada uno de los planes aquí referenciados se mantienen actualizadas en el **PORTAL CLARO CLOUD**: <https://tienda.clarocloudpr.com>

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
Respaldo en Línea	99.5%
Presencia web	99.5%
Seguridad Negocios	N/A
Infraestructura como Servicio: Servidores Virtuales Datacenter Virtuales Backup para Servidores Virtuales	99.5%

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.