

TERMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL GRUPO CLARO (“TCG CLIENTES”)

Los términos y condiciones contenidos en el presente documento aplican de manera general, a la prestación de los servicios de telecomunicaciones indicados en el mismo, por parte de la **COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE** que se abrevia **CTE, S.A. DE C.V.**, en adelante denominada “CTE” y/o **CTE TELECOM PERSONAL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.**, en adelante denominada “PERSONAL”, todas de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, y referidas conjuntamente como “CLARO”. Las condiciones particulares, en cuanto a plazo, tarifas, cobertura y condiciones de los servicios, etc., para la prestación de servicios específicos a cada CLIENTE, se encuentran detalladas en los CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe, los cuales forman parte integrante del presente documento.

INDICE DE LAS PRINCIPALES DISPOSICIONES

Correlativo	Página
CONDICIONES GENERALES	
1. DE LOS SERVICIOS.....	2
1.1 Servicios de Valor Agregado	
2. PLAZO.....	2
3. TERMINACION Y SUSPENSIÓN	2
3.1. Terminación anticipada por parte del CLIENTE	
3.2. Terminación anticipada sin penalidad para el CLIENTE.	
3.3. Terminación por incumplimientos de obligaciones a cargo del CLIENTE.	
3.4. Derecho a darse de baja	
3.5. Suspensión por causas imputables al CLIENTE	
3.6. Suspensión por mora	
3.7. Finiquito	
4. CARGOS.....	3
4.1. Instalación o Cargo Inicial	
4.2. Tarifas	
4.3. Cargos administrativos	
5. LIMITE DE CREDITO	3
6. FACTURA CONSOLIDADA.....	4
7. OBLIGACIONES DE CLARO.....	4
7.1. Reclamos	
7.2. Compensación	
7.3. Documentos de cobro	
7.4. Obligaciones legales	
8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.....	4
8.1. Cargos	
8.2. Garantías	
8.3. uso no fraudulento de los servicios	
8.4. Cuidado de los equipos	
9. ACCESO AL LUGAR DE LOS SERVICIOS	4
10. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.....	4
11. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	4
12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	5
13. CESIÓN.....	5

CONDICIONES GENERALES

1. DE LOS SERVICIOS. Los servicios de telecomunicaciones serán prestados por CLARO en forma continua y sin interrupciones, las veinticuatro horas del día, todos los días del año y durante la vigencia del correspondiente CONTRATO DE SERVICIOS O ACUERDO ESPECIFICO DE SERVICIO, salvo por mora en el pago de servicios por el CLIENTE, por eventos de caso fortuito o fuerza mayor, por necesidades de mantenimiento de la red por parte de CLARO, esta última circunstancia será hecha del conocimiento del CLIENTE con la debida anticipación, o en los casos expresamente detallados en los CONTRATOS ESPECIFICOS o acuerdos suscritos por el CLIENTE y CLARO. Para los servicios de telefonía, CLARO asignará, para uso del CLIENTE, números telefónicos de identificación conforme al número de líneas y tipo de servicio que se le preste. La asignación de dichos números se hará en apego a las disposiciones legales aplicables y podrán variar por cambios en el Plan de Numeración, por necesidades técnicas de la red, o bien en el caso en que por actos vandálicos tales como, pero sin limitarse a hurtos, robos o daños a la red de CLARO, sea necesario utilizar otra tecnología y/o infraestructura por medio de la cual se le presta el servicio al CLIENTE. La duración de las llamadas se establecerá de conformidad al sistema de medición de tiempo contratado para su línea telefónica. En la eventualidad de caso fortuito, fuerza mayor o necesidades de mantenimiento de la red por CLARO, el CLIENTE tendrá derecho a ser compensado. **1.1. Servicios de Valor Agregado:** son servicios intermedios prestados por CLARO al CLIENTE, en adición a los servicios de telefonía y que agregan un adicional a la comunicación. Consiste en proveer información específica o en activar determinadas funciones, a requerimiento de los usuarios, generalmente mediante la aplicación de inteligencia informática, tales como, pero sin limitarse, a servicio en roaming, mensajería por suscripción, entre otros.

2. PLAZO. Cuando se acordare un plazo de vigencia obligatorio para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados por CLARO, este será estipulado en los CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO que el CLIENTE suscribe con CLARO y entrará en vigencia a partir de la fecha de instalación o activación de los servicios, según corresponda, la cual estará sujeta a factibilidad técnica y al cumplimiento de los requisitos crediticios establecidos por CLARO, salvo que se estipule en los mismos algo diferente. Por otra parte, en el caso que para la instalación de los servicios sea necesario realizar ajustes en el lugar en que se prestarán los servicios y/o a la infraestructura de CLARO, en aplicación del art. 13 de la Ley de Protección al Consumidor, las partes podrán acordar plazos para la instalación y/o activación de los servicios. CLARO contactará al CLIENTE, como máximo treinta (30) días previos a la fecha de vencimiento del plazo de vigencia obligatorio, pudiendo utilizar para ello diversos canales de comunicación. Transcurrido el plazo de vigencia obligatorio y cumplidas las obligaciones derivadas del contrato, el CLIENTE tendrá derecho a dar de baja la prestación del servicio de conformidad con la cláusula 3.4. de este documento, caso contrario y sin que ello constituya prórroga automática o la aplicación de un plazo de vigencia obligatorio adicional, el servicio continuará siendo brindado bajo las mismas condiciones contratadas, pudiendo el CLIENTE en este caso, ejercer su derecho a dar de baja el servicio siempre de conformidad con la cláusula 3.4, y sin que en este caso aplique el concepto de penalidad por terminación anticipada.

3. TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN.

3.1. Terminación anticipada por parte del CLIENTE. En caso que el CLIENTE solicite la terminación anticipada o baja del SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, del SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, del SERVICIO DE INTERNET, del SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN y/o de cualquier otro servicio que no haya sido singularizado expresamente en la presente sección, dentro del plazo de vigencia obligatorio establecido en el correspondiente CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, sin causa justificada, deberá efectuar dicha solicitud con al menos cinco (5) días de anticipación y pagar a CLARO todos y cada uno de los cargos que se encuentren pendientes de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate, así como a pagar la factura que estuviese pendiente de ser emitida al momento de realizarse la baja del servicio solicitada, y además se obliga a pagar en concepto de penalidad por terminación anticipada un porcentaje adicional establecido en función de los meses que le falten para finalizar el plazo de vigencia obligatorio del servicio, de acuerdo a la tabla establecida en el correspondiente CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO.

En caso que CLARO hubiere entregado en comodato al CLIENTE EQUIPOS para la prestación del SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, SERVICIO DE INTERNET, del SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN, y/o de cualquier otro servicio similar o prestado en el futuro por CLARO, y el CLIENTE de por terminado el CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO que corresponda, antes de la finalización del plazo de vigencia obligatorio correspondiente, el CLIENTE se obliga a devolver los equipos propiedad de CLARO en buenas condiciones de uso, o de conservarlos deberá cancelar el valor estipulado en el CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO para su adquisición.

3.2. Terminación anticipada sin penalidad para el CLIENTE. EL CLIENTE podrá solicitar la baja anticipada de sus servicios sin pagar penalidad, siempre que previamente haya reportado su inconformidad a CLARO, según el procedimiento establecido en el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y se haya comprobado la concurrencia de alguna de las causales siguientes:

3.2.1. Por incumplimiento de lo ofertado o contratado; **3.2.2.** Por deficiencia en el servicio contratado según lo establecido en el correspondiente CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO; **3.2.3** Por deficiencia en la señal en las zonas donde haya cobertura, según el mapa publicado en el sitio web de CLARO www.claro.com.sv; **3.2.4.** En caso que el CLIENTE solicitase traslado del (os) servicio(s) contratado(s) y que a CLARO se le dificulte continuar proporcionando el o los servicios; **3.2.5.** Por modificaciones al contrato, no aceptadas por el cliente. El CLIENTE deberá presentar la solicitud de terminación del contrato con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de terminación. E caso que el CLIENTE desee portar su número, deberá realizar dicha gestión ante el operador receptor durante en el plazo antes indicado.

3.3. Terminación por incumplimientos de obligaciones a cargo del CLIENTE. CLARO podrá dar por terminado el CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, por incumplimientos por parte del CLIENTE a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones de Contratación del Grupo CLARO o en los CONTRATOS DE SERVICIO que correspondan.

3.4. Derecho a darse de baja. Para ejercer este derecho, y por seguridad del CLIENTE la terminación del contrato de servicio podrá realizarse por cualquier medio que permita constatar que la persona que está dando por terminado el contrato es la titular del servicio o es una persona debidamente facultada para ello. Para los casos de terminación de servicios corporativos, el CLIENTE deberá presentar la solicitud de terminación del contrato a su ejecutivo corporativo asignado, la cual deberá estar firmada y sellada por el representante legal o apoderado facultado de la sociedad que está solicitando la terminación de los servicios, en caso que sea una persona jurídica, o por el titular de los servicios o apoderado facultado cuando sea persona natural. La terminación del CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, no exime al CLIENTE de cancelar a CLARO todos y cada uno de los cargos pendientes de pago a la fecha de dar de baja el o los servicios de que se trate.

3.5. Derecho de retracto. El CLIENTE podrá hacer uso de su derecho de retracto y dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de 8 días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar. El cliente deberá notificar sobre su solicitud por escrito a CLARO, a través del correo electrónico clientes@claro.com.sv, o en cualquier agencia. El cliente deberá restituir en buen estado el bien y los elementos originales del producto, como etiquetas, certificados de garantía, manual de uso, caja y/o elementos de protección. Claro dispone de un plazo de 15 días contados a partir de la fecha en que el CLIENTE hizo uso de su derecho de retracto, para devoluciones.

3.6. Suspensión por causas imputables al cliente. Si determinado servicio de telecomunicaciones prestado por CLARO, se suspende por causas imputables al CLIENTE y posteriormente este desea que se reanude la prestación de dicho servicio, se obliga a cancelar, en caso que aplique, el cargo de reconexión correspondiente al servicio cuya prestación desea que se reanude, en base a los valores indicados en los CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO que correspondan.

3.7. Suspensión por mora. CLARO podrá suspender la prestación de determinado servicio de telecomunicaciones, por incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE, en relación a dicho servicio, especialmente por la mora en el pago de los cargos correspondientes, pudiendo notificarle al CLIENTE la suspensión mediante mensajes electrónicos, de voz o por cualquier otro medio.

3.8. Finiquito. Una vez extinguida la relación contractual, CLARO entregará, a solicitud del CLIENTE, un finiquito dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la cancelación total de los montos adeudados.

4. CARGOS. El CLIENTE se obliga a pagar a más tardar en la fecha indicada en el contrato o en la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, según aplique, sea éste electrónico o físico, todos los cargos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones que le hayan sido prestados por CLARO, especialmente los siguientes:

4.1. Instalación o Cargo Inicial. Serán los consignados en el CONTRATO DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO que corresponda;

4.2. Tarifas. Por cada servicio que el CLIENTE contrate, pagará a CLARO los cargos mensuales por la disponibilidad de éstos, así como el importe correspondiente a su consumo según lo pactado. Dado que a través de los servicios contratados EL CLIENTE puede acceder a otros servicios diferentes a los pactados, en la eventualidad que haga uso de estos, le serán aplicables las tarifas vigentes al momento de la utilización del servicio de que se trate.

4.3. Cargos administrativos. Son los cargos establecidos por: **4.3.1.** Cheques rechazados; **4.3.2.** Suministro de equipo adicional; **4.3.3.** Servicios adicionales, tales como traslado de servicios, de número o titularidad del servicio, etc.; y **4.3.4.** Pago extemporáneo de la(s) factura(s).

La falta de recibir el documento de cobro correspondiente, no exime al CLIENTE de responsabilidad del pago oportuno.

5. LÍMITE DE CRÉDITO. El CLIENTE faculta expresamente a CLARO para que pueda establecer límites de crédito aplicables a todos o a determinados servicios contratados. Para clientes nuevos, el Límite de Crédito inicial será tres (3) veces el valor del plan del servicio contratado, y para clientes existentes será tres (3) veces el promedio de su consumo, durante el último



semestre. El CLIENTE acepta expresamente que CLARO pueda suspender el servicio prestado en un determinado período de facturación, si el CLIENTE ha hecho uso de la totalidad del límite de crédito para ese período, bastando como aviso previo, mensajes por medios electrónicos, escritos o verbales. Lo anterior surtirá efecto aun cuando CLARO no haya generado la factura correspondiente, ni haya concluido el período mensual de facturación respectivo. El servicio será restablecido cuando el CLIENTE cancele el monto adeudado.

6. FACTURA CONSOLIDADA. El CLIENTE acepta expresamente que en el momento en que a CLARO le sea posible, unifique en una sola factura emitida por cualquiera de ellas, todos los cargos derivados de la prestación de servicios contenidos en éste y en cualquier otro contrato celebrado o que en el futuro celebren las partes.

7. OBLIGACIONES GENERALES DE CLARO.

7.1. Reclamos. Responder en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles o dentro del plazo máximo que la ley determine, los reclamos que presente el CLIENTE en cualquiera de las agencias CLARO, en el call center llamando al 2250-5555, redes sociales, al correo electrónico clientes@claro.com.sv o con el ejecutivo corporativo que CLARO haya designado para ello, por incumplimiento de este documento o del contrato, en lo relativo a facturación, instalación o activación del servicio, calidad, continuidad o cobros indebidos, entre otros. Se entenderá por cobro indebido los pagos realizados en contravención a lo establecido en el presente documento, o en los CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO. En caso que al realizar el respectivo análisis y determinar cobros indebidos CLARO, acreditará en la siguiente facturación los montos pagados en exceso. CLARO entregará para cada reclamo escrito presentado por el CLIENTE un comprobante de gestión del reclamo recibido.

7.2. Compensación. La compensación por suspensión del o los servicios de telecomunicaciones se realizará en los términos establecidos en la normativa aplicable. Dicha compensación no aplica cuando la interrupción se deba a causas imputables al CLIENTE o las tareas de mantenimiento sean retrasadas por causas atribuidas a este.

7.3. Documento de cobro. Entregar los documentos de cobro al CLIENTE con por lo menos diez (10) días calendario antes del correspondiente vencimiento, en la dirección señalada o a través del medio autorizado previamente por el CLIENTE, sea éste electrónico o los que CLARO ponga a disposición en un futuro.

7.4. Obligaciones legales. Todas las indicadas en las leyes y reglamentos aplicables.

8. OBLIGACIONES GENERALES DEL CLIENTE.

8.1. Cargos. Pagar puntualmente los cargos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, para lo cual deberá utilizar los medios y/o lugares señalados por CLARO para tales efectos.

8.2. Garantías. El CLIENTE deberá firmar como garantía, pagarés sin protesto, a favor de CLARO en función del tipo de servicio que contrata. El CLIENTE autoriza a CLARO a suspender el servicio contratado, hasta que el saldo mensual adeudado sea cancelado en su totalidad y siempre que no mediere reclamo por parte del CLIENTE en los términos establecidos en el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones. En los casos en que CLARO lo estime conveniente podrán exigir del CLIENTE otro tipo de garantía que respalde el efectivo cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el CLIENTE. En caso de terminación anticipada del plazo de vigencia obligatorio de cualesquiera CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, CLARO podrá hacer efectivas sus respectivas garantías solamente por los adeudos que tenga el CLIENTE a su cargo.

8.3. Uso no fraudulento de los servicios. El CLIENTE expresamente se compromete a no permitir que, por medio de los servicios contratados, se realicen actividades diferentes para los cuales fueron contratados o infringiendo disposiciones en materia penal y de telecomunicaciones vigente.

8.4. Cuidado de los equipos. Según el servicio de que se trate, el CLIENTE acepta y reconoce que los equipos y elementos que compongan las instalaciones y los aparatos asociados para la prestación de los servicios contratados, y que le son entregados en calidad de comodato, son de la exclusiva propiedad de CLARO, por lo que acepta constituirse en responsable del buen uso y conservación del equipo y demás accesorios relacionados con cada servicio, debiendo emplear la diligencia y el mayor cuidado del equipo entregado. En caso de extravío, daños o destrucciones a dispositivos asociados a los servicios bajo el control directo del CLIENTE, éste se obliga a pagar las cantidades que resulten de la cuantificación que CLARO, haga de los daños y perjuicios ocasionados por tales circunstancias.

8.5. Cuando El CLIENTE solicite el traslado de los servicios contratados, a fin de brindar certeza sobre el lugar en el que se instalarán dichos servicios y que este cuenta con la autorización para realizar la instalación de los mismos en el inmueble, El CLIENTE deberá presentar documento que permita verificar la tenencia legal del mismo.

9. ACCESO AL LUGAR DE LOS SERVICIOS. El CLIENTE permitirá al personal que para tales efectos designe CLARO, debidamente identificados, el acceso al espacio físico que el CLIENTE destine para la instalación del servicio que corresponda, con el propósito de instalarlo, inspeccionarlo, darle mantenimiento o repararlo.



10. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éstos sean motivados por caso fortuito o de fuerza mayor o de manera general por cualquier causa fuera del control de cualquiera de las partes o no atribuible a ellas.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE. La legislación aplicable a la contratación de servicios de telecomunicaciones prestados por CLARO, así como su interpretación es la de la República de El Salvador.

12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Cuando se suscite cualquier controversia relativa a la interpretación, aplicación, incumplimiento, desavenencia o terminación de este TCG, de los CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, las Partes acuerdan someterse a los tribunales de la República de El Salvador. Por otro lado, las Partes acuerdan que ante la ocurrencia de cualquier proceso en El Salvador, la competencia territorial de los tribunales queda acordada así: (a) si el demandado fuere el CLIENTE, el tribunal competente será el del domicilio o residencia del CLIENTE dentro de la República de El Salvador y, de no contar con domicilio o residencia en El Salvador, serán los tribunales del domicilio que señale el CLIENTE en el respectivo CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDO ESPECÍFICOS DE SERVICIO y (b) cuando el demandado fuere CLARO, los tribunales competentes serán única y exclusivamente los del Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Este, Departamento de San Salvador.

13. CESION. El CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones derivadas de este documento o de los CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO a terceros sin el previo consentimiento por escrito de CLARO. Por su parte CLARO queda facultada para ceder los derechos y obligaciones contenidos en el documento o en los CONTRATOS DE SERVICIO o ACUERDOS ESPECÍFICOS DE SERVICIO a terceros, bastando al efecto comunicación al CLIENTE de manera general, para que surta plenos efectos.

Anexo depositado en la Defensoría del Consumidor el 16.01.2025