

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CRM

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual **TELMEX COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 830.053.800-4 y **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con NIT 800153993-7 sociedad que utiliza la marca compartida CLARO y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como **CLARO**, otorgará al **CLIENTE** (que se entiende como tal la definición señalada en la cláusula primera de este documento) el uso de cualquiera de los Servicios que se establecen en el Anexo "1" del presente documento (en lo sucesivo "**SERVICIO**").

La utilización del **SERVICIO** por parte del **CLIENTE** implica su 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 utilizar el **SERVICIO**.

CLARO se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento, las cuales serán efectivas una vez que dichas modificaciones sean comunicadas al **CLIENTE** al correo electrónico suministrado por el **CLIENTE**. 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.

PRIMERA. DEFINICIONES

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

ADMINISTRADOR DEL SERVICIO: Persona(s) autorizada(s) por el **CLIENTE** para la administración del **SERVICIO**.

LINEA 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. Los datos para comunicarse a éste centro de atención son los siguientes:

CLIENTE: Persona física o jurídica que contrata y/o activa el **SERVICIO** a través de: Canal de Telemercadeo.

DÍA LABORABLE: Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables que se establecen en el Código Sustantivo del Trabajo.

DNS: Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.

EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de escritorio o portátil, propiedad del **CLIENTE**.

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.

PORTAL CLARO CLOUD: Portal Web de acceso para conocimiento 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**.

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

SERVICIOS CRM: Servicio de Software en la nube para la gestión de la relación de su empresa con sus clientes. Este servicio dispone de los siguientes módulos: 1) Cuentas, 2) Oportunidades, 3) Calendario, 4) PQR's y 5) Empleados. Esto módulos incluyen la funcionalidad de emisión de reportes para la gestión y toma de decisiones en tiempo real.

Servicios administrados: Servicios adicionales prestados de manera remota, para el acompañamiento de la implementación, capacitaciones e integraciones del sistema actual de EL **CLIENTE** y servicio CRM Negocios

SEGUNDA. OBJETO Establecer los términos y condiciones bajo los cuales el **CLIENTE** puede adquirir y usar cualquiera de los servicios informáticos ofrecidos por **CLARO**, 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.

TERCERA- 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 reoriginamiento

Que si es **CLIENTE** actual, no posea mora actual en su pago, de lo contrario no se activaran los servicios solicitados hasta cuando **CLARO** verifique que se han puesto al día con el pago de las obligaciones correspondientes.

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** y tener disponible un **SERVICIO** de acceso a Internet para hacer uso del **SERVICIO**, a saber:

Requerimientos de sistema operativo para Smartphone y computador:

Para Smartphone o Tablet: Android 4.7 o superior – Google Play y IOS 8 o superior – AppStore

Para computadores de mesa y portátiles: Internet Explorer 10 o superior, Google Chrome 47 o superior, Firefox 43 o superior y Safari 9.1 o superior.

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 **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 del **CLIENTE** 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 al **CLIENTE**.

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 del **SERVICIO**.

EL **CLIENTE** se compromete a no utilizar el **SERVICIO** 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 **SERVICIO** 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** 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 inculcación 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**.

Fallas en el **SERVICIO** ocasionadas por la incompatibilidad entre el **SERVICIO** y cualquier otro **SERVICIO** que el **CLIENTE** tenga contratado.

CLARO no será responsable de pérdidas de información por no guardar, o daños por virus.

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.

Si las aplicaciones del **CLIENTE** incluyen programas de terceros, el **CLIENTE** reconoce que **CLARO** podrá permitir a sus aliados proveedores de tales programas de terceros que accedan al entorno de servicios, incluidos su contenido y sus aplicaciones, según se requiera para la interoperación de dichos programas de terceros con los servicios. **CLARO** no será responsable del uso, divulgación, modificación o eliminación de su contenido o sus aplicaciones como consecuencia de dicho acceso por parte de proveedores de programas de terceros o por la interoperabilidad de dichos programas de terceros con los servicios.

Como parte de ciertas ofertas de servicios en la nube, **CLARO** podrá brindarle acceso a contenido de terceros dentro del entorno de servicios. El tipo y alcance del contenido de terceros se definen en las especificaciones del servicio aplicables a su orden. El tercero propietario, autor o proveedor de dicho contenido de terceros conserva la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre dicho contenido, y sus derechos de uso respecto del mencionado contenido de terceros se encuentran sujetos y se registrarán por, los términos aplicables a dicho contenido según lo estipulado por dicho tercero propietario, autor o proveedor.

Los servicios se encuentran sujetos y regidos por las especificaciones del servicio aplicables a su orden. Las especificaciones del servicio pueden definir los procesos de aprovisionamiento y gestión aplicables a los servicios (tales como planificación de la capacidad), los tipos y las cantidades de recursos del sistema (tales como asignaciones de almacenamiento), aspectos técnicos y funcionales de los programas de **CLARO**, así como los entregables de los servicios. El **CLIENTE** reconoce que el uso de los servicios de manera contraria a las especificaciones del servicio puede afectar en forma adversa el rendimiento de los servicios y/u originar tarifas adicionales. Si los servicios permiten que al **CLIENTE** exceda la cantidad pedida (por ejemplo, límites flexibles respecto del número de Usuarios, sesiones, almacenamiento, etc.), el **CLIENTE** será responsable de adquirir sin demora las cantidades adicionales para cubrir su uso en exceso. Por cada mes en el que el **CLIENTE** no adquiera dicha cantidad adicional, **CLARO** podrá exigirle el pago, además de las tarifas correspondientes a la cantidad adicional.

CLARO podrá efectuar modificaciones o actualizaciones a los servicios (tales como: infraestructura, seguridad, configuraciones técnicas, características de las aplicaciones, etc.) durante el período de servicios, incluidas aquellas destinadas a reflejar cambios en la tecnología, prácticas de la industria, pautas de uso del sistema y disponibilidad de contenido de terceros. Las especificaciones del servicio están sujetas a modificaciones a discreción de **CLARO**; no obstante, las modificaciones que **CLARO** efectúe a las especificaciones del servicio no tendrán como consecuencia una reducción significativa del nivel de rendimiento o disponibilidad de los servicios respectivos que se le presten durante la vigencia del período de los servicios.

PARAGRAFO: 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** en el mes inmediato anterior a aquel en que ocurrió el incumplimiento.

EXCLUSION DE GARANTIAS: Los sistemas que proporcionan el servicio estarán exentos de virus u otros componentes dañinos. El **CLIENTE** reconoce que ni **CLARO** ni sus terceros proveedores controlan la transmisión de datos a través de sistemas de comunicación, incluyendo internet y que el **SERVICIO** puede estar sujeto a limitaciones, retrasos y otros problemas inherentes del uso de discos o sistemas cloud o sistemas de comunicación. **CLARO** no será responsable por ningún retraso, falla en la entrega y otros daños derivados de dichos problemas. El **CLIENTE** será responsable y deberá asegurarse de que su red y sus sistemas cumplan con las especificaciones que requiere el **SERVICIO**. **CLARO CONTRATISTA** no será responsable de las conexiones de red de EL **CLIENTE** o de las condiciones o problemas derivados o relacionados con su conexión de red (v.gr. ancho de banda, exceso de tráfico en la red, o desconexión de red o causados por internet.)

HERRAMIENTAS DEL SERVICIO: **CLARO** podrá usar herramientas, scripts, programas y material (conjuntamente las "Herramientas") para revisar y administrar los Servicios así como para auxiliar y atender los requerimientos de atención de problemas de EL **CLIENTE**. Las Herramientas no recopilarán, reportarán o almacenarán su información que reside en los Servicios del CRM, con excepción de aquella que sea necesaria para resolver las solicitudes de EL **CLIENTE** o cualquier otro problema en los Servicios. Siempre que la información recopilada por las Herramientas esté vigente, la información podrá ser utilizada para contribuir a la administración de los productos de **CLARO** y su portafolio de servicios así como para la administración del servicio.

DECIMA CUARTA: INFORMACION ESTADISTICA: **CLARO** podrá recopilar estadísticas e información relacionada con el desempeño de los Servicios del sistema y podrá ponerla a disposición pública, asegurándose previamente que dicha información no contenga su Información Confidencial. El **CLIENTE** mantendrá en todo momento los derechos de propiedad intelectual sobre dicha aplicación.

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**.

El **CLIENTE** reconoce la titularidad de **CLARO** respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre la información y servicios aquí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán incluidos como 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 Canal de venta de Telemercadeo **CLARO**, que sea de propiedad de **CLARO**.

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

CUARTA. MODIFICACIÓN Y CANCELACION DEL SERVICIOS CRM

CLARO se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del **SERVICIO** 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 el **SERVICIO** y/o módulos del **SERVICIO**.

A efectos de permitir que **CLARO** les preste los servicios al **CLIENTE** y a sus usuarios, el **CLIENTE** otorga a **CLARO** el derecho de usar, procesar y transmitir, de conformidad con su orden, su contenido y sus aplicaciones durante la vigencia del período de servicios y durante cualquier período adicional posterior a la terminación durante el cual **CLARO** le brinde acceso para recuperar un archivo de exportación de su contenido y sus aplicaciones, donde el período definido es de un mes, a partir de la fecha de corte para pago del servicio, su cancelación o no continuación del servicio por falta de pago.

QUINTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El **SERVICIO** será activado por **CLARO** dentro de los tiempos y niveles de servicios establecidos en los anexos al presente acuerdo. El **CLIENTE** se obliga a tener disponibilidad establecida en los anexos al presente acuerdo para efectos de la activación para que **CLARO** o el tercero que este designe lleve a cabo la capacitación y puesta en marcha del servicio.

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 y credenciales necesarias para que el **CLIENTE** acceda y utilice el **SERVICIO**.

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

SEXTA. REGISTRO DE CLIENTE

El **CLIENTE** sólo podrá acceder a los contenidos y servicios mediante los canales telefónicos de **CLARO**. 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

SEPTIMA. 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 compra a través del canal de telefónico de **CLARO** y una vez activado e implementado el **SERVICIO** de conformidad a la cláusula quinta de los presentes términos y condiciones, para ser utilizado por el **CLIENTE** en la gestión de sus **SERVICIOS**. Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se deben hacer por el **CLIENTE** a través del canal telefónico informado por **CLARO** y/o a través de la herramienta de recuperación que se encuentra en sistema CRM Negocios.

OCTAVA. 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 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** cualesquier 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** no podrá bajo ningún motivo asignar más de una contraseña y usuario a más de una persona.

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 oponible 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**.

NOVENA. ACCESO AL SERVICIO

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

DECIMA. 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**, ó 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.

DECIMA SEGUNDA. 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**. Una vez que se haya terminado el contrato por cualquier causa, **CLARO** mantendrá la información que **EL CLIENTE** haya cargado en el **SERVICIO** por un periodo de treinta (30) días calendario, información que solo será entregada por **CLARO**, previa solicitud efectuada por **EL CLIENTE** a **CLARO**, sin perjuicio de las tarifas aplicables por este rubro. Vencido el término de los treinta (30) días calendario, indicados anteriormente toda la información del **CLIENTE** se eliminará, sin que por este hecho **CLARO** sea responsable por daños y perjuicios ante **EL CLIENTE**.

DECIMA TERCERA. 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

DÉCIMA CUARTA. SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

CLARO ofrece, sin costo adicional para el **CLIENTE**, el soporte 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; en horario de atención 7 días por 24 horas. Los reportes de incidentes o consultas fuera de DIAS LABORALES, serán registrados a través el mismo CENTRO DE ATENCIÓN en horario 7 días por 24 horas.

Para la asistencia y soporte técnico **CLARO** se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del **CLIENTE** la notificación de una falla o problema en el **SERVICIO**; (ii) proporcionar al **CLIENTE** un número de reporte cuando la falla o problema del **SERVICIO** no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de 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 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 72 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al **CLIENTE**, **CLARO** enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

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

DÉCIMA QUINTA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO

Las tarifas aplicables al servicio podrán expresarse en pesos colombianos (COP) o demás legal vigente. A su vez, las mismas podrán ser expresadas y ofertadas en dólares americanos (USD) y demás divisas, caso en el cual le serán cargados y pagados por el **CLIENTE** a la representativa del mercado para día en que se cause dicho pago.

El **CLIENTE** deberá pagar a **CLARO** por la prestación del **SERVICIO** la renta mensual que corresponda a la modalidad del **SERVICIO** contratado y de acuerdo a las tarifas acordadas con **CLARO** mediante el canal telefónico 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**.

PARAGRAFO 1: Los pagos de los **SERVICIOS**, se podrán realizar, a elección del **SUSCRIPTOR**, a través de las siguientes modalidades: 1) Pago mensual, para lo cual el **SUSCRIPTOR** deberá efectuar el pago mes vencido, para lo cual **CLARO** enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes la factura 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; 2) Pago anual, correspondiente al pago de la totalidad servicio correspondiente a 12 meses, para lo cual **CLARO** enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes la factura incluyendo dentro de la misma el valor de los **SERVICIOS** elegidos por el **CLIENTE**.

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.

PARAGRAFO 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 y la información del cliente será eliminada.

PARAGRAFO 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**.

PARAGRAFO 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 colombianos 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 autorretenedor, grande contribuyente y pertenece al régimen común de IVA e ICA.

PARAGRAFO 5 REAJUSTES: Los precios o tarifas de los **SERVICIOS** objeto del presente, podrán ser modificados o reajustados por **CLARO** en cualquier momento, para lo cual dicho reajuste será informado previamente por parte de **CLARO** al **CLIENTE**. Si el **CLIENTE** no está de acuerdo con el reajuste efectuado por **CLARO**, EL **CLIENTE** podrá manifestar su intención de no continuar con la prestación del **SERVICIO**, absteniéndose de contratar y continuar con el **SERVICIO** para la próxima mensualidad o vigencia, de lo contrario, se entenderá que EL **CLIENTE** ha aceptado el mencionado reajuste, el cual se aplicará a partir de la siguiente mensualidad o vigencia.

PARÁGRAFO 6: Los precios o tarifas pactados en dólares se pagarán en pesos colombianos 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**

DÉCIMA SEXTA. 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 facture cargos y el **SERVICIO** no se haya suministrado por causas no atribuibles al **CLIENTE**, o (ii) por interrupción del **SERVICIO** de acuerdo con los parámetros de disponibilidad definidos en el Anexo 2 y que las causas que originaron la interrupción sean imputables a **CLARO** y no sean imputables al **CLIENTE**, en el entendido que serán imputables al **CLIENTE** aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del **CLIENTE**, o con el EQUIPO DE CÓMPUTO y la red interna del **CLIENTE**.

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

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

DECIMA OCTAVA. 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 borrando la información del cliente.

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.

DÉCIMA NOVENA. VIGENCIA

La relación jurídica derivada de la solicitud y aceptación de los servicios solicitados por el **CLIENTE** a través del Canal telefónico de **CLARO**, así como de los Servicios en él incorporados, tiene una duración según lo establecido en las condiciones de los **SERVICIOS** al momento de su activación y puesta en marcha de conformidad a la cláusula quinta de los presentes términos y condiciones. 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.

Parágrafo: El SUSCRIPTOR con la suscripción de este contrato se entiende pactada la facultad de retractación por parte del **CLIENTE** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la activación del servicio objeto de los presentes Términos y Condiciones. La facultad de retractación es irrenunciable.

VIGESIMA. BAJA DEL SERVICIO

El **CLIENTE** podrá solicitar la baja del **SERVICIO** siempre y cuando haya contratado el **SERVICIO** bajo la modalidad mensual de pago, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o, quedando obligado el **CLIENTE** a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del **SERVICIO**. El presente inciso no será aplicable, por su naturaleza a la modalidad de pago anual, caso en el cual no será procedente la baja del servicio.

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 **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, la información se descargará en una URL informada al **CLIENTE**, el cual tendrá un mes para descargarla, posterior a esta fecha será borrada de la base de datos del sistema.

VIGESIMA PRIMERA. 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**.

VIGESIMA SEGUNDA. 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.

VIGESIMA TERCERA. 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 a **CLAROTE** 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.

VIGESIMA CUARTA. 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:

Carrera 68A # 24B-10

SERVICIO al CLIENTE Empresas y Negocios

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.

VIGESIMA QUINTA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

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

VIGESIMA SEXTA. 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 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 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.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 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 Canal de venta de Telemercadeo **CLARO**, que sea de propiedad de **CLARO**.

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

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

VIGÉSIMA OCTAVA. 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.

VIGÉSIMA NOVENA. 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.

TRIGESIMA. LEYES Y JURISDICCIÓN

A los presentes términos y condiciones, las Partes acuerdan someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes en la República de Colombia, así como las leyes aplicables para los casos concretos vigentes en la República de Colombia, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- 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 razón social, número de identificación tributaria (NIT), su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s), bancaria (s) y, en general al cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- MERITO EJECUTIVO.

El **CLIENTE** acepta que los Presentes Términos, sus anexos y las facturas que se generen por la prestación del **SERVICIO**, prestan mérito ejecutivo en los términos del artículo 488 del Código de Procedimiento Civil y demás normas concordantes o que lo modifiquen, sustituyan o adicione.

TRIGESIMA TERCERA. 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 en Colombia como la UIAF o la Fiscalía General de la Nación. 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 en Colombia como la UIAF o la Fiscalía General de la Nación y; (ii) a ser consultado en bases de datos.

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

TRIGESIMA CUARTA. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE ALIANZAS CLARO: EL **CLIENTE** tiene derecho a presentar peticiones, quejas, y reclamos ante **CLARO**, en adelante **PAT**, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, en oficinas de **CLARO** de atención al usuario, o al CENTRO DE ATENCIÓN y línea gratuita de atención al usuario (7488888 en Bogotá, *722, 01 800 300611, 7469033 y/o 01 800 180 456 resto del país) y/o el canal o medio que **CLARO** le informe, 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.

ANEXO 1

CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

CRM Negocios

Software en la nube para la gestión de la relación de su empresa con sus clientes. Este servicio dispone de los siguientes módulos: 1) Cuentas, 2) Oportunidades, 3) Calendario, 4) PQR's y 5) Empleados. Algunos de estos módulos incluyen la funcionalidad de emisión de reportes para la gestión y toma de decisiones en tiempo real.

La aplicación consiste de un (1) plan Premium que contiene las siguientes características:

Plan	Características	Descripción
CRM Negocios	Catálogo de Prospectos	Este catálogo permite almacenar los datos de las personas jurídicas y personas naturales que se encuentran como un prospecto de venta. Incluye gestor documental de documentos.
	Catálogo de Clientes	Este catálogo permite almacenar los datos de las personas jurídicas y personas naturales de los clientes de su empresa, es decir que ya han realizado una compra. Incluye gestor documental de documentos.
	Catálogo de Oportunidades	Este catálogo permite almacenar las oportunidades de venta y cierre de la oportunidad de venta.
	Catálogo de PQR's	Este catálogo permite almacenar la información básica controlar las quejas, reclamos y sugerencias.
	Módulo de Cuentas	Este módulo permite gestionar y realizar seguimiento de la relación de prospectos y clientes con su empresa, puede relacionar actividades, reuniones, llamadas, documentos y llamadas
	Módulo de Oportunidades	Este módulo permite identificar posibles oportunidades de comercialización o venta, según interés de compra, etapa de ventas y fecha posible de cierre. Puede relacionar actividades, reuniones, llamadas, documentos y llamadas
	Módulo de Calendario	Este módulo es una agenda y calendario electrónico de manera que puede invitar clientes o prospectos de venta, según su catálogo respectivo.
	Módulo de PQR's	Este módulo permite gestionar y controlar las quejas, reclamos y sugerencias que tienen los grupos de interés hacia su empresa. Incluye reportes de seguimiento, Puede relacionar actividades, reuniones, llamadas, documentos y llamadas
	Módulo de Empleados	Este módulo permite consolidar la información básica de los colaboradores de su empresa. Incluye gestor documental de documentos.
	Este plan cuenta con una (1) usuario. Consistente en un usuario y contraseña. La compra mínima es de 3 usuarios. Por un valor de \$18.900/usuario mes o anualidades con el 20% de descuento.	

Servicios Administrados CRM

Servicios prestados de manera remota, para el acompañamiento de la implementación del servicio, capacitaciones e integraciones del sistema actual del cliente y CRM Negocios.

A continuación se relacionan la oferta de servicios y sus respectivos precios:

Servicio Profesional	Descripción	Proceso de Solicitud	ANS del Servicio	Documentos soporte del servicio y cierre
Cargue de Base de Datos	Cargue al sistema de CRM de la información histórica de empresas, contactos, clientes, oportunidades y PQR antes de la implementación del servicio de CRM en caso que el cliente quiera tener su información a totalidad en el sistema.	El cliente debe solicitar el servicio por medio de formato de solicitud o vía telefónica bajo los parámetros del call center. (Anexo formato solicitud servicio adicional) El cliente debe diligenciar el formato único de cargue de la base de datos. Los campos no diligenciados o en blanco quedarán de la misma forma en el sistema de CRM. (Anexo formato único de cargue) Importante: la calidad de la información a cargar es 100% responsabilidad del cliente y de su correcta entrega	Desde el proceso de solicitud se realizarán tres funciones. 1. Revisión información entregada por el cliente para el cargue: 1 día hábil. 2. Proceso de cargue de información: 1 día hábil (Se procede a realizar el paso 2 siempre y cuando la información esté correctamente diligenciada para efectuar el cargue correspondiente) Los procesos 1 y 2 serán comunicados al cliente por medio de correo electrónico 3. Al terminar el proceso de cargue de información se envía correo electrónico informando cierre del servicio. (Anexo respuesta de IBP)	Anexo formato de solicitud de servicio adicional de cargue de Base de Datos; Anexo tabla maestra de cargue; Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando cierre del servicio
Descargue de Base de Datos	Realizar descargue de la base de datos o información que se encuentra en el SERVICIO CRM (de la nube de Azure) (catálogos, pqr's y reportes) en archivo plano La tarifa del servicio comprenderá la duración de 4 horas.	El cliente debe solicitar el servicio por medio de formato de solicitud o vía telefónica bajo los parámetros del call center. (Anexo formato solicitud servicio adicional) El cliente debe definir la información a descargar. Los campos no solicitados no se tendrán disponibles en la descarga de información. (Anexo formato único de cargue) Importante: la información será entregada en archivo plano para manejo posterior por parte del cliente, la calidad y contenido de la información es 100% responsabilidad del cliente y del diligenciamiento que hace el cliente en el sistema de CRM	Desde el proceso de solicitud se realizarán tres gestiones. 1. Revisión información solicitada por el cliente para descargue: 1 día hábil. 2. Proceso descargue de información: 1 día hábil (Se procede a realizar el paso 2 siempre y cuando la información esté completa) 3. Al terminar el proceso de descargue de información se envía correo electrónico informando cierre del servicio. (Anexo respuesta de IBP), en el caso en el que la información supere el tamaño para envío por correo se alojará la información en un drive compartido donde se brindará acceso al cliente y podrá descargarla. (A partir de informar al cliente que está disponible la descarga en el drive se tendrán 5 días hábiles para la correspondiente descarga. Luego de ese tiempo se eliminará la información.). No le será imputable a CLARO responsabilidad alguna por la eliminación y/o el contenido de la información. Los procesos 1,2 y 3 serán comunicados previamente al cliente por medio de correo electrónico	Anexo formato de solicitud de servicio adicional de descargue de Base de Datos. Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando cierre del servicio
Capacitación Online Grupo	Proporcionar a un grupo de usuarios conocimientos y herramientas para que desarrolle la utilización adecuada del SERVICIO CRM, La tarifa del servicio comprenderá la duración de 4 horas.	El cliente debe diligenciar formato de solicitud de capacitación. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional) Importante: El cliente debe contar con acceso a internet y equipos disponibles para la capacitación. Se recomiendan máximo dos personas por equipo y máximo 8 asistentes por sesión. La capacitación no incluye ningún tipo de material físico.	Desde el proceso de solicitud se realizarán cuatro gestiones. 1. Revisión de solicitud, cantidad de participantes y programación de fecha de capacitación: 1 día hábil 2. Informar al cliente confirmación fecha y hora de capacitación, la cual se realizará entre semana en horas hábiles (8:00AM- 5:PM) 3. Realización de capacitación: (el tiempo variará de acuerdo a la solicitud del cliente y a las horas que se definan) Los procesos 1, 2 y 3 serán comunicados previamente al cliente por medio de correo electrónico 4. Al terminar el proceso de capacitación se remitirá correo electrónico informando cierre del servicio. (Anexo respuesta de IBP)	Anexo formato de solicitud de servicio adicional de capacitación. Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando cierre del servicio

Servicio Profesional	Descripción	Proceso de Solicitud	ANS del Servicio	Documentos soporte del servicio y cierre
Capacitación Online Hora	Proporcionar a un grupo de usuarios conocimientos y herramientas para que desarrolle la utilización adecuada del SERVICIO CRM, La tarifa aplicable de este este servicio se cobrará por hora.	El cliente debe diligenciar formato de solicitud de capacitación. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional) Importante: El cliente debe contar con acceso a internet y equipos disponibles para la capacitación. Se recomiendan máximo dos personas por equipo y máximo 8 asistentes por sesión. La capacitación no incluye ningún tipo de material físico.	Desde el proceso de solicitud se realizarán cuatro gestiones. 1. Revisión de solicitud y programación de fecha de capacitación: 1 día hábil. 2. Informar al cliente confirmación fecha y hora de capacitación, la cual se realizará entre semana en horas hábiles (8:00AM- 5:PM) 3. Realización de capacitación: (el tiempo variará de acuerdo a la solicitud del cliente y a las horas que se definan) Los procesos 1, 2 y 3 serán comunicados al cliente por medio de correo electrónico 4. Al terminar el proceso de capacitación se remitirá correo electrónico informando cierre del servicio. (Anexo respuesta de IBP)	Anexo formato de solicitud de servicio adicional de capacitación. Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando cierre del servicio
Integración	Realizar comunicación entre el servicio de CRM con otro sistema de software. (v.gr. CRM Negocios y ERP (Enterprise Resource Planning) (Sistemas de planificación de recursos empresariales del cliente para tener todo el detalle y seguimiento de transacciones con clientes). Este servicio se realiza con apoyo y acompañamiento del personal del cliente y de los desarrolladores de la aplicación de CRM, para efectos de realizar la comunicación de dos sistemas de información. La tarifa aplicable de este este servicio se cobrará por hora..	El cliente debe diligenciar formato de Solicitud de Integración. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional)	Desde el proceso de solicitud se realizarán cuatro funciones. 1. Revisión de solicitud y de información que se quiere comunicar entre los dos sistemas de información: 1 día hábil. 2. Informar al cliente las horas y costos requeridos, confirmando el detalle de información a comunicar en cuanto a tablas y datos definitivos. El cliente debe proporcionar contacto de su soporte administrativo de la plataforma a comunicar y disponibilidad para la revisión. 3. Se realizará inicio de comunicación entre las dos plataformas a partir de aprobación formal mediante correo electrónico o call center por parte del cliente. (El tiempo requerido variará de acuerdo con la colaboración, participación y disposición del administrador de la plataforma a comunicar con el CRM.) Los procesos 1, 2 y 3 serán comunicados previamente al cliente por medio de correo electrónico 4. Al terminar el proceso de integración se envía correo electrónico informando cierre del servicio. (Anexo respuesta de IBP)	Anexo formato de solicitud de servicio adicional de integración. Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando estimación de horas y costos del servicio Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando cierre del servicio
Acompañamiento remoto	Buscando el adecuado manejo del servicio de CRM las compañías requieren soporte adicional de acompañamiento remoto para solucionar dudas, ver las mejores prácticas dentro del aplicativo y ver detalle de procesos a manejar en el servicio de CRM.	El cliente debe diligenciar formato de Solicitud de Acompañamiento Remoto. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional)	Desde el proceso de solicitud se realizarán cuatro funciones. 1. Revisión de solicitud de acompañamiento remoto y temas en los que se quiere enfocar el cliente: 1 día hábil. 2. Informar al cliente disponibilidad y acordar fecha y tiempo de acompañamiento, la cual se realizará entre semana en horas hábiles (8:00 A.M.- 5:00 P.M.) 3. Se realizará programación de acompañamiento a partir de aprobación formal por correo electrónico o call center del cliente. (El tiempo requerido se acuerda en conjunto con el cliente. Tiempo aproximado: 5 horas) Los procesos 1, 2 y 3 serán comunicados previamente al cliente por medio de correo electrónico 4. Al terminar el proceso de acompañamiento remoto se envía correo electrónico informando cierre del servicio. (Anexo respuesta de IBP)	Anexo formato de solicitud de servicio adicional de acompañamiento remoto. Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando cierre del servicio
Acceso a portal de capacitaciones	Brindar acceso mensual a videos de conocimiento de CRM, mejores prácticas de negocio, mejorar la utilización del servicio CRM, casos de éxito en otras industrias. De la misma forma tener acceso a un portal de ayuda respecto de temas generales de servicio como clases de técnicas de ventas, maneras de prospectar, técnicas de identificación de oportunidad de negocio, entre otros.	El cliente debe diligenciar formato de solicitud de acceso a portal de capacitación. (Anexo formato de solicitud de servicio adicional)	Desde el proceso de solicitud se realizarán cuatro funciones. 1. Revisión de solicitud de acceso al portal de capacitación: 1 día hábil para correo de respuesta 2. Informar al cliente datos de ingreso a la plataforma. Tiempo aproximado: 1 día hábil 3. Al terminar el proceso de habilitación de acceso al portal de capacitaciones se remitirá correo electrónico informando cierre del servicio. (Anexo respuesta de IBP) Los procesos 1, 2 y 3 serán comunicados previamente al cliente por medio de correo electrónico o call center	Anexo formato de solicitud de servicio adicional de acceso a portal de capacitación Anexo respuesta de IBP vía correo electrónico informando cierre del servicio

Los presentes términos y condiciones serán remitidos por escrito o en medio digital al correo electrónico del SUSCRIPTOR dentro de los 30 días hábiles siguientes a la aceptación expresa de los servicios contratados.

EL SUSCRIPTOR entiende y acepta que la activación de los servicios constituye la aceptación expresa de los servicios contratados. Una vez realizada la activación e instalación de los servicios prestados por CLARO, se entenderá que existe aceptación expresa de acuerdo a las condiciones de los presentes términos y condiciones.

Cualquier cambio debe ser reportado a través de los mecanismos de atención al usuario y se ejecutará en el periodo de facturación siguiente, siempre que sea reportado con una antelación de 5 días hábiles a la fecha de corte registrada en la factura, es decir, el día 18 de cada mes, o en su defecto se hará en la facturación del periodo inmediatamente siguiente.

La respuesta de las respectivas PQR's estará a cargo del responsable de la prestación de COMCEL S.A o TELMEX COLOMBIA S.A.

ANEXO 2
GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO CRM: La modalidad del **SERVICIO CRM** contratado tendrá la siguiente disponibilidad:

Soluciones de Software como Servicio:

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
CRM Claro Negocios	90%