



Fecha: 22 / 07 / 2024

**CONTRATO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.**

CONTRATO DE SERVICIO No. \_\_\_\_\_ MODALIDAD: VOZ ☒ DATOS ☒  
CATEGORIA: RESIDENCIAL TIPO DE VENTA: RENOVACION  
TIPO DE FACTURACIÓN: Consumidor final: ☒ Crédito fiscal: \_\_\_\_\_ RFC: \_\_\_\_\_ Exento: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES DEL CLIENTE**

Nombre completo/ Razón Social: **German Alejandro Milla Ortiz**  
Dirección del cliente: **LA LIBERTAD - SANTA TECLA - RES. ARDENAS - SENDA BASTOÑA - 0**  
Complemento de Dirección: \_\_\_\_\_ Email contacto: **eymosv@gmail.com**  
Dirección de facturación: **LA LIBERTAD - SANTA TECLA - RES. ARDENAS - SENDA BASTOÑA - 0**  
Factura a nombre de: **German Alejandro Milla Ortiz**  
NIT: **0000-000000-000-0** DUI: **04501611-9** Teléfono: **78600273**

**PLANES POSPAGO CONTROL**

NO.	TM CODE	Nombre del Plan	Cuota Mensual por servicio	Beneficios Adicionales	Llamadas y SMS Ilimitados a Claro	Minutos incluidos a Todas las Redes	Paquete de Navegación	Aplicaciones
	8454	PLAN CONTROL \$28 CON DESC \$5	\$23.00	América Sin Fronteras / 8GB para YouTube+TikTok El Salvador	Cobertura El Salvador	250 C.A./ Panamá/ Norteamérica / Suramérica y Rep.Dominicana	25GB C.A./ Panamá/ Norteamérica / Suramérica y Rep.Dominicana	WA + FB IG +TW + WZ + SP ilim El Salvador
1	8455	PLAN CONTROL \$33 CON DESC \$5	\$28.00	América Sin Fronteras / 10GB para YouTube+TikTok El Salvador	Cobertura El Salvador	300 C.A./ Panamá/ Norteamérica / Suramérica y Rep.Dominicana	30GB C.A./ Panamá/ Norteamérica / Suramérica y Rep.Dominicana	WA + FB IG +TW + WZ + SP ilim El Salvador
	8456	PLAN CONTROL \$38 CON DESC \$5	\$33.00	América Sin Fronteras / Claro Música/ 12GB para YouTube+TikTok El Salvador	Cobertura El Salvador	350 C.A./ Panamá/ Norteamérica / Suramérica y Rep.Dominicana	35GB C.A./ Panamá/ Norteamérica / Suramérica y Rep.Dominicana	WA + FB + IG + TW + WZ + SP ilim El Salvador

Precios incluyen los tributos aplicables.

**PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO:**CONTRATO DE SERVICIO POR 3 MESES ☐ 6 MESES ☐ 9 MESES ☐ 12 MESES ☐ 18 MESES ☒ 24 MESES ☐

El plazo de vigencia del presente contrato iniciará a partir de la fecha de la activación del o de los servicios contratados, la cual se encuentra sujeta al cumplimiento de los requisitos crediticios establecidos por CLARO.

Para los efectos del presente contrato, se entenderán las abreviaturas de aplicaciones según la siguiente descripción: WA ilim: WhatsApp ilimitado, IG ilim: Instagram ilimitado, FB ilim: Facebook ilimitado, TW ilim: Twitter ilimitado, WZ ilim: Waze ilimitado, SP ilim: Spotify ilimitado. Para los efectos del presente contrato, se entenderán las abreviaturas de regiones la siguiente descripción: C.A.: Centroamérica, Rep. Dominicana: República Dominicana.

**Contrato depositado en la Defensoría del Consumidor el 23 de enero de 2023**

Para los efectos del presente contrato, dentro del beneficio "América Sin Fronteras", se entenderán incluidas las siguientes regiones:

- Norteamérica incluye: Canadá, México, Estados Unidos incluyendo Alaska, Puerto Rico y Hawái.
- Centroamérica incluye: El Salvador, Guatemala, Costa Rica, Nicaragua y Honduras

Para los efectos del presente contrato, dentro del beneficio "América Sin Fronteras", se entenderán incluidas las siguientes regiones:

- Norteamérica incluye: Canadá, México, Estados Unidos incluyendo Alaska, Puerto Rico y Hawái.
- Centroamérica incluye: El Salvador, Guatemala, Costa Rica, Nicaragua y Honduras
- Panamá
- Suramérica que incluye: Colombia, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile y Argentina.
- República Dominicana

En el caso en que el CLIENTE utilice de manera eventual servicios adicionales, que no se encuentren expresamente indicados como beneficios incluidos en el plan contratado en el presente contrato, como servicio de voz y navegación adicionales dentro y fuera de la cobertura del plan, aplicaciones de contenido y transmisión multimedia (del inglés streaming), buzón de voz y mensajes de texto, entre otros, así como si el CLIENTE utiliza el SERVICIO brindado bajo la modalidad de itinerancia o roaming fuera de la cobertura del plan, las tarifas aplicables serán las vigentes al momento de la prestación del servicio según el plan contratado y/o según el país de destino, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa del CLIENTE por medio del Centro de Llamadas (Call Center) de CLARO 2250-5555, del sitio web [www.CLARO.com.sv](http://www.CLARO.com.sv) y/o bien en agencias CLARO en El Salvador.

#### **CONDICIONES DEL SERVICIO DE VOZ EN PLANES CONTROL**

- El CLIENTE deberá recargar saldo prepago para continuar haciendo llamadas, cuando haya finalizado los minutos del plan, manteniendo la tarifa del plan contratado.
- Cuentan con una determinada cantidad de minutos para llamadas a números móviles y/o fijos de otros operadores en El Salvador y al finalizar estos minutos será cobrado a una tarifa de \$0.14100 a móviles y \$0.09780 a fijos, descontado del saldo recargado.
- En caso que el CLIENTE se encuentre en cualquier país de Centroamérica, Panamá y Norteamérica y realice llamadas a números móviles y/o fijos de otros operadores en Centroamérica, Panamá y Norteamérica estos serán descontados de la cantidad de minutos para llamadas a otras redes, incluidos en el plan contratado y al finalizar estos minutos serán cobradas a una tarifa local de \$0.09780, descontado del saldo recargado.
- El cobro de todas las llamadas realizadas desde El Salvador es al segundo exacto tanto para llamadas nacionales como para las llamadas de larga distancia hacia Estados Unidos, México, Canadá, Centroamérica y Panamá, a pesar que la tarifa detallada en este contrato es al minuto.
- En caso que el CLIENTE se encuentre en cualquier país de Centroamérica, Panamá y Norteamérica, y realice llamadas hacia números CLARO o de otros operadores en Suramérica y República Dominicana estas serán descontadas del saldo recargado, de acuerdo a las tarifas de larga distancia vigentes. Los minutos incluidos en el plan no aplican para llamadas originadas en C.A., Panamá y Norteamérica con destino a Suramérica y República Dominicana.
- En caso que el CLIENTE se encuentre en cualquier país de Suramérica y República Dominicana bajo la modalidad de itinerancia (roaming) y realice llamadas hacia números CLARO o de otros operadores en Suramérica, República Dominicana, Centroamérica, Panamá y Norteamérica estas serán descontadas de la cantidad de minutos para llamadas a números de otros operadores. Al agotar el bolsón de minutos, el cobro será realizado a tarifa local de \$0.09780, descontado del saldo recargado.
- En caso que EL CLIENTE se encuentre en El Salvador y realice llamadas o envíe mensajes hacia el resto del mundo, las llamadas y mensajes de texto serán descontadas del saldo recargado, de acuerdo a las tarifas de larga distancia vigentes, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa por parte del CLIENTE por medio de Centro de Llamadas (Call Center) de CLARO 2250-5555, del sitio web [www.CLARO.com.sv](http://www.CLARO.com.sv) y/o bien en agencias CLARO en El Salvador.
- Si el CLIENTE desea realizar un cambio de plan a uno de la nueva oferta comercial antes de la terminación del plazo de vigencia de su contrato, solamente podrá migrar a un plan de mayor o igual valor, sin pago de penalidad y manteniendo el plazo de vigencia actual de su contrato.
- Después de cada corte de facturación, los minutos que el CLIENTE no haya consumido durante el periodo anterior, se acumularán hasta por 90 días. Se consumirán primero los minutos que estén más próximos a vencer.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Control hacia un nuevo plan Control o Pospago con facturación abierta, los minutos que disponga al momento del cambio serán trasladados a su nuevo plan, manteniendo la vigencia inicial.
- Cuando EL CLIENTE migre su línea móvil Prepago hacia un plan Control, los minutos y saldo prepago de los que disponga al momento del cambio, serán trasladados a su plan control manteniendo la vigencia inicial.
- El CLIENTE reconoce que al utilizar el servicio en itinerancia roaming en los países incluidos en la cobertura de acuerdo a las condiciones de su plan detalladas anteriormente, las llamadas entrantes no serán cobradas.
- En caso que EL CLIENTE desee realizar llamadas desde y hacia países que no se encuentran en la cobertura de su plan contratado, deberá realizar recarga de saldo y las tarifas serán las vigentes, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa del CLIENTE por medio del Centro de Llamadas (Call Center) de CLARO 2250-5555, del sitio web [www.CLARO.com.sv](http://www.CLARO.com.sv) y/o bien en agencias CLARO en El Salvador.
- El CLIENTE podrá consultar de forma gratuita el consumo de su paquete de minutos enviando la palabra "MINUTOS" a la marcación 4888; mientras se encuentre en El Salvador.



## CONDICIONES DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN EN PLANES CONTROL

- Después de cada corte de facturación, la cantidad de datos del paquete de navegación y de la capacidad para YouTube+TikTok que el CLIENTE no haya consumido durante el periodo anterior, se acumularán hasta por 90 días y se consumirán una vez que el cliente haya agotado los datos acreditados en su periodo actual.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Control hacia un nuevo plan Control o Pospago con facturación abierta, la cantidad de datos del paquete de navegación y de la capacidad para YouTube+TikTok de que disponga al momento del cambio serán trasladados a su nuevo plan manteniendo la vigencia inicial.
- Cuando EL CLIENTE migre su línea móvil Prepago hacia un plan Control, la cantidad de datos del paquete de navegación y de la capacidad para YouTube+TikTok de los que disponga al momento del cambio, serán trasladados a su plan Control manteniendo su vigencia inicial.
- La capacidad de navegación contratada podrá ser utilizada en Centroamérica, Panamá, Norteamérica, Suramérica y República Dominicana. El beneficio de aplicaciones ilimitadas y la capacidad para YouTube+TikTok aplica sólo en El Salvador, por lo que cuando el CLIENTE utilice estas aplicaciones fuera de El Salvador su consumo será descontado del paquete de navegación incluido en el plan contratado.
- El WhatsApp ilimitado aplica para chat, descarga de imágenes, descarga de videos y reproducción de notas de voz, no aplican llamadas de voz ni videollamadas. Facebook e Instagram ilimitado aplican para actualizar noticias, ver biografías, subir fotos y videos, ver fotos y videos que se encuentran dentro de la red social, ver y subir historias, transmitir en vivo y chat a excepción de llamadas y videollamadas. Twitter ilimitado aplica para ver y realizar publicaciones con texto, imágenes y videos. Spotify ilimitado aplica para reproducir canciones en línea y descargas en modo offline; no aplica para escuchar podcasts ni radios. No incluye la suscripción al servicio. Waze ilimitado aplica para todas las funciones dentro de la app que no requieran conectarse a otras aplicaciones. La capacidad para Youtube aplica para ver y subir videos, ver y subir historias, así como ver videos y escuchar canciones en Youtube Music. La capacidad para TikTok aplica para ver y subir TikToks, ver y transmitir en vivo y chat. La navegación que el CLIENTE realice dentro de las aplicaciones incluidas en su plan, no se descontará del paquete de navegación, mientras se encuentre en El Salvador y disponga de capacidad de datos disponible o su consumo sea ilimitado, bajo los términos indicados en este contrato.
- EL CLIENTE recibirá alertas de consumo por medio de mensajes de texto notificándole cuando haya consumido el 80% y 100% de la capacidad del paquete de navegación y de la capacidad para YouTube+TikTok, tanto en El Salvador como en el resto de países incluidos en la cobertura de su plan.
- EL CLIENTE podrá adquirir paquetes adicionales de navegación por medio de la URL [www.paquetes.miclaro.com.sv/ad](http://www.paquetes.miclaro.com.sv/ad) o <http://internet.miclaro.com.sv>, tanto dentro como fuera de El Salvador.
- La utilización del servicio de navegación al haber finalizado el paquete de datos contratado, genera un cobro por uso libre o a granel, de \$0.02 por megabyte precio incluye IVA (\$0.00002 por kilobyte precio incluye IVA) consumido a nivel nacional. El cobro se descontará del saldo prepago disponible.
- La cobertura de los servicios 3G y 4G LTE (del inglés Long Term Evolution, o lo que es lo mismo en español, Evolución a Largo Plazo) se encuentra disponible en ciertas áreas del territorio salvadoreño, las cuales pueden ser consultadas por el CLIENTE en el sitio web y/o por medio del Centro de Llamadas (Call Center) de CLARO 2250-5555.
- En el caso que el CLIENTE salga del área de cobertura 4G LTE (del inglés Long Term Evolution, o lo que es lo mismo en español, Evolución a Largo Plazo), el servicio se le prestará a través de la modalidad 3G o EDGE, según la cobertura del área en la que se encuentre.
- En el caso que el CLIENTE salga del área de cobertura 3G, el servicio se le prestará a través de la modalidad EDGE (Tasa de Datos Mejorada para la Evolución del GSM, del inglés Enhanced Data Rates for GSM Evolution)
- La velocidad de navegación dependerá del equipo adquirido. En zonas de cobertura 4.5G LTE (del inglés Long Term Evolution, o lo que es lo mismo en español, Evolución a Largo Plazo) la velocidad máxima es de 15 Mbps (megabytes por segundo), en zonas de cobertura 4G LTE (del inglés Long Term Evolution, o lo que es lo mismo en español, Evolución a Largo Plazo) la velocidad máxima es de 10 Mbps (megabytes por segundo), en zonas de cobertura 3GPlus la velocidad máxima es de 5 Mbps, en zonas de cobertura 3G la velocidad máxima es de 1.5 Mbps y en zonas de Cobertura 2G la velocidad es de 128 kbps.
- La velocidad máxima de navegación aplica únicamente en El Salvador. La cobertura y velocidad de navegación en itinerancia (roaming) dependerá del operador del país de destino.
- El CLIENTE podrá consultar de forma gratuita el consumo de su paquete de navegación y de su capacidad para YouTube+TikTok enviando la palabra "DATOS" a la marcación 4888, ingresando al sitio web [www.claro.com.sv](http://www.claro.com.sv) o llamando al Centro de Llamadas (Call Center) 2250-5555.

## OTRAS CONDICIONES APLICABLES A LOS PLANES CONTROL

- En el primer mes de contratación se aplicará prorrateo en la cuota mensual del valor del plan contratado.
- Para el envío de mensajes de texto hacia otras redes, el CLIENTE deberá recargar saldo. El costo de los mensajes será descontado del saldo recargado a una tarifa de \$0.06 IVA incluido por mensaje enviado.
- El CLIENTE reconoce que son sujetas de cobro las llamadas recibidas en la modalidad de cobro revertido, también denominadas llamadas entrantes por cobrar, y, cuando aplique, serán objeto de cobro el envío de mensajes de texto (SMS). Según el Plan de Numeración se entiende por cobro revertido, la modalidad en la que el abonado llamante "A", para establecer una comunicación con el abonado llamado "B", lo hace a través de una estación de recepción de llamadas, la cual brinda el servicio de completar la llamada. La llamada es pagada por el abonado

"B", previa aceptación de este, es decir, libre de cargo para el abonado "A". Esta modalidad puede ser nacional o internacional.

• Cobro por cambio de número: \$22.86, precio incluye IVA, y deberá ser cancelado al momento de la solicitud.

• Cambio de SIM por migración de tecnología a 4G LTE es sin costo; otras reposiciones de SIM tendrán un costo de \$1.00 (precio incluye IVA) en los primeros 3 eventos y posteriormente \$5.71 (incluye IVA), y deberá ser cancelado en el momento de la solicitud, siempre que la causa de la solicitud de cambio sea imputable al CLIENTE.

#### CONDICIONES PARA SERVICIO EN ITINERANCIA (ROAMING)

• Debido a que los planes Control contienen el beneficio de utilización de los minutos y megabytes incluidos en su plan, en los países indicados en el presente contrato, estos incluyen de forma automática la posibilidad de hacer uso de los servicios contratados en itinerancia (roaming), por lo que EL CLIENTE cuando viaje lo tendrá disponible para disfrutar de los beneficios incluidos en su plan a tarifa local; en caso que no desee utilizarlo, deberá solicitar su desactivación en una agencia CLARO en El Salvador o por medio del Centro de Llamadas (Call Center) 2250-5555.

• Al utilizar terminales móviles no adquiridos en CLARO, estos, de conformidad al art. 5 del Procedimiento para el Desbloqueo de Equipos Móviles de Telecomunicaciones, deberán cumplir con las normas y estándares recomendados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones o por otras organizaciones internacionales reconocidas por El Salvador, para para el correcto funcionamiento en la red CLARO o de un operador con el que CLARO tiene acuerdo para prestación de servicios bajo la modalidad de itinerancia (roaming).

• Para la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados en la modalidad en itinerancia (roaming), CLARO EL SALVADOR tiene acuerdo de servicios en itinerancia (roaming) con diferentes operadores a nivel mundial, por lo que los servicios de telefonía móvil serán prestados bajo las condiciones de cobertura y calidad brindada por éstos. EL CLIENTE reconoce que ha sido informado sobre dichas condiciones de forma anticipada, clara y veraz.

• El CLIENTE recibirá alertas de consumo, por medio de mensajes de texto, notificándole cuando este por alcanzar el límite en El Salvador como en el resto de países para sus servicios de voz y navegación, en aplicación del art. 21-C numeral 6 de la Ley de Protección al Consumidor.

• En caso que EL CLIENTE realice llamadas en modalidad itinerancia (roaming) las tarifas aplicables sin IVA, serán las siguientes:

#### TARIFAS DENTRO DEL DESTINO VISITADO

TIPO	C.A.	PANAMÁ	MÉXICO Y USA	CANADÁ	AMÉRICA DEL SUR	REPÚBLICA DOMINICANA	PUERTO RICO	RESTO DEL MUNDO
Llamada Entrante	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2.50
Llamada Saliente Local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$3.50
SMS Saliente	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$0.75
SMS Entrante	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

#### TARIFAS DESDE/HACIA OTROS DESTINOS

		DESDE							
		C.A.	PANAMÁ	MÉXICO Y USA	CANADÁ	AMÉRICA DEL SUR	REPÚBLICA DOMINICANA	PUERTO RICO	RESTO DEL MUNDO
H A C I A	EL SALVADOR	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$5.00
	C.A.	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$5.50
	USA Y CANADÁ	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$5.50
	RESTO DEL MUNDO	\$3.25	\$6.00	\$5.00	\$7.50	\$6.00	\$7.00	\$7.00	\$7.50

ZONAS:	
C.A.	Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica
AMERICA DEL SUR:	Colombia, Uruguay, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay.
RESTO DEL MUNDO:	Perú, Albania, Alemania, Belice, España, Francia, Ghana, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Malta, Nueva Zelanda, Portugal, Qatar, Rumania, Rusia, Sudáfrica, Suiza, Turquía

#### FACTURACIÓN

EL CLIENTE SI ( ) NO ( ) autoriza a CLARO para que la factura o documentos de cobro que sean emitidos por la prestación de los servicios contratados, le sea enviada únicamente por medio electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionado en el presente documento. El CLIENTE declara que comprende que la factura remitida por medios electrónicos, sustituye a la factura impresa y que por tanto ya no la recibirá en forma impresa en la dirección de su domicilio. Asimismo, El CLIENTE declara que la dirección de correo electrónico proporcionada a CLARO en este documento, es válida, y se compromete a notificar, con al menos un mes de anticipación a CLARO



cualquier cambio de dirección electrónica que efectúe, ya que de lo contrario, acepta que se tenga como válido el envío de la factura o de los documentos de cobro a la dirección de correo electrónico proporcionada en este documento. CLARO entregará fotocopia de la factura o los documentos de cobro de manera impresa al CLIENTE, a solicitud de éste, en los Centros de Atención de CLARO autorizados. EL CLIENTE podrá solicitar en los Centros de Atención de CLARO autorizados, el cambio de modalidad de factura electrónica a física con al menos un mes de anticipación, completando un formulario, en el que deberá indicar la dirección física a la que requiere le sean enviadas la factura o documentos de cobro. La modalidad de factura electrónica, aplica únicamente a clientes residenciales.

#### **CONDICIONES APLICABLES A LA PORTABILIDAD DEL NÚMERO**

- En caso de números portados, el CLIENTE reconoce que, según el Reglamento de Portabilidad, no podrá iniciar un proceso de portación sobre el mismo número, si no ha transcurrido un plazo de sesenta (60) días calendario, a partir de la fecha de portación efectiva en la red de CLARO.
- Si el CLIENTE porta el número de telefonía móvil, de ninguna manera queda liberado del cumplimiento de las obligaciones que haya contraído en el presente CONTRATO DE SERVICIO, por lo que se obliga a pagar todos los adeudos pendientes derivados de la prestación del servicio de telefonía móvil y además se obliga a pagar las penalidades correspondientes. El CLIENTE acepta que, en razón de lo anterior, podría recibir facturas de parte de CLARO, que incluirán las cantidades adeudadas hasta la fecha de portación y como resultado de la terminación del presente CONTRATO DE SERVICIO, hasta por un período de noventa (90) días calendario después de la fecha de la portación.
- El CLIENTE acepta que el Operador Receptor podrá acordar con el Operador Donante mecanismos de recaudación, pago y/o refinanciación de los saldos pendientes facturados que estén vencidos, derivados del presente CONTRATO DE SERVICIO, es decir que el Operador Receptor podrá recibir por parte del CLIENTE los montos adeudados para trasladarlos al Operador Donante, de conformidad al acuerdo correspondiente.
- El CLIENTE acepta que de ser procedente la portación de su número telefónico, podrá existir un tiempo de indisponibilidad del servicio, entre las 01:00 y las 3:00 horas, en el cual se realizará el cambio del suministro del servicio de telefonía móvil desde el Operador Donante hacia el Operador Receptor.

#### **OBLIGACIONES DE CLARO**

Son obligaciones a cargo de CLARO, sin perjuicio de las establecidas en los TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DEL GRUPO CLARO ("TCG CLIENTES"), las establecidas en el art. 21-C de la Ley de Protección al Consumidor y demás leyes aplicables, las siguientes:

- Brindar el o los servicios contratados de forma continua, ininterrumpida y con calidad, salvo caso fortuito o fuerza mayor.
- Tener disponible en su sitio web, para consulta del CLIENTE, mapa de cobertura de los servicios móviles.
- Poner a disposición del CLIENTE, medios para la consulta del consumo de los minutos y datos contratados.

#### **CONDICIONES Y POLITICA DE USO RAZONABLE APLICABLES A LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y BENEFICIO AMÉRICA SIN FRONTERAS A TARIFA LOCAL EN ITINERANCIA (ROAMING)**

CLARO El Salvador, ha establecido esta Política de Uso Razonable como una guía para que sus clientes conozcan sobre las condiciones que el CLIENTE debe observar para el uso de los servicios incluidos en su plan. CLARO El Salvador ofrece diferentes planes Pospago que cuentan con el beneficio de América Sin Fronteras, a través de los cuales el CLIENTE puede hacer uso del servicio de voz y el servicio de datos a tarifa local en itinerancia (roaming) en Centroamérica, Panamá, Norteamérica, Suramérica y República Dominicana. Los países incluidos en dichas regiones son los siguientes: México, Estados Unidos – incluyendo Alaska, Hawái y Puerto Rico-, Canadá, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, República Dominicana, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile y Argentina. El o los planes que en este acto contrata el CLIENTE son para uso de una sola persona y por tanto no incluyen el derecho a comercializar los servicios de su plan a terceros. El usuario se compromete a abstenerse de utilizar el Plan con fines o efectos ilícitos, lesivos a los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la red y los servicios de CLARO. En virtud de lo anterior, el usuario se obliga a no realizar operaciones de un Centro de Llamadas (Call Center), revender el servicio a terceros, realizar marcado automático, difusión masiva por fax, voz o SMS, reoriginación de tráfico internacional o efectuar servicios de telemarketing. Asimismo, se compromete a hacer uso de los servicios en plena observancia de la legislación aplicable, comprometiéndose especialmente a no incurrir en los delitos fraude de servicios de energía o fluidos o fraude comunicaciones, tipificados en el Código Penal, en perjuicio de CLARO.

Los planes están diseñados para usuarios que residen en El Salvador. No obstante, CLARO ha considerado otorgar a sus usuarios el beneficio que, en la eventualidad que viajen a algún o algunos de los países incluidos en el denominado plan América Sin Fronteras, el CLIENTE podrá utilizar los servicios incluidos, de acuerdo a lo descrito en el detalle de su plan contratado, hasta 20 días consecutivos en itinerancia (roaming), con el beneficio de tarifa local. El plazo antes indicado, se habilitará cada vez que el usuario salga de El Salvador hacia otro país que esté incluido en el plan América Sin Fronteras. Si finalizado el plazo de los 20 días continuos, el usuario permanece fuera del país, los servicios de telecomunicaciones brindados bajo el referido plan se suspenderán y se habilitarán una vez que el CLIENTE

ingrese a El Salvador e interactúe automáticamente con la red de CLARO en El Salvador, utilizando la SIM proporcionada por CLARO con el plan correspondiente. El CLIENTE tendrá el beneficio de generar hasta 6,000 minutos salientes en itinerancia (roaming) y recibir hasta 250 minutos de llamadas entrantes en itinerancia (roaming) sin generar llamadas salientes, durante el periodo máximo permitido. Cuando el cliente se encuentre en El Salvador, podrá generar hasta 2,000 minutos salientes de larga distancia internacional, con el beneficio de tarifa local, hacia países que se encuentren dentro de la cobertura del beneficio América Sin Fronteras. En caso que el CLIENTE utilice el o los servicios en contravención a las condiciones establecidas en el presente contrato, CLARO podrá ejercer las acciones que el marco legal regulatorio le permita.

#### DECLARACION DE ORIGEN DE FONDOS

EL CLIENTE declara que cualquier operación que implique recepción, entrega o transferencia de fondos y/o activos de cualquier tipo y bajo cualquier modalidad, con CLARO, proviene de origen lícito, y que de ninguna manera están relacionados con los delitos contemplados en el art.6 de la Ley contra Lavado de Dinero y Activos u otras leyes afines. En caso fuera necesario EL CLIENTE, se compromete a presentar la documentación que compruebe el origen o destino de los fondos.

#### BAJA POR TERMINACIÓN ANTICIPADA SIN PENALIDAD

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 establecidas en el art. 29 letra r) y w) de la citada ley, siendo estas:

- Incumplimiento de lo ofertado/contratado.
- Deficiencia en el servicio: deficiencia de la señal en las zonas de cobertura, según el mapa publicado en el sitio web de Claro [www.claro.com.sv](http://www.claro.com.sv).
- Por modificaciones al contrato, no aceptadas por el CLIENTE.

#### TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO POR PARTE DEL CLIENTE CON PENALIDAD:

A excepción de lo dispuesto en el art. 13-A (derecho al retracto) y en el art. 13-D (reversión de pago), cuando aplique, de la Ley de Protección al Consumidor, en caso que el CLIENTE solicite la terminación del presente Contrato cuando todavía no haya finalizado el plazo de vigencia obligatorio de este Contrato, sin expresar causa justificada, deberá pagar a CLARO todos y cada uno de los cargos que se hayan derivado del SERVICIO que corresponda y que se encuentren pendientes de pago a la fecha de terminación efectiva del servicio de que se trate, y se obliga a pagar además en concepto de penalidad por terminación anticipada, un porcentaje adicional según el designado en la tabla siguiente, para cada uno de los meses que se encuentren pendientes de pago:

Plan de Contrato	Mes en que el cliente da de baja el servicio																							
(meses)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	85%	70%	0%																					
6	85%	70%	45%	25%	15%	0%																		
9	85%	75%	65%	55%	45%	30%	20%	10%	0%															
12	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	25%	15%	0%												
18	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	5%	0%						
24	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	45%	40%	35%	30%	25%	20%	15%	10%	8%	6%	5%	4%	3%	2%	1%	0%

#### RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO

El CLIENTE se compromete a que el o los servicios contratados, serán usados en plena observancia y respeto a la moral y las leyes de la República de El Salvador, en consecuencia, acepta hacer un uso correcto y lícito del o de los mismos.

#### DOMICILIO.

Para los efectos de la cláusula de SOLUCION DE CONTROVERSIAS del TCG, en caso de acción judicial, EL CLIENTE señala como su domicilio el de la ciudad de \_\_\_\_\_, a cuyos Tribunales se somete.

El presente CONTRATO DE SERVICIO incorpora los TERMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACION DEL GRUPO CLARO ("TCG CLIENTES"), los cuales el CLIENTE declara recibir de parte de CLARO en este acto y que constituyen los aplicables de manera general a la prestación de servicios de telecomunicaciones brindados por CLARO.

Firma del Cliente

Firma de Claro

## AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR INFORMACIÓN

**German Alejandro Milla Ortiz**, en adelante el usuario, *autoriza a CTE, S.A. DE C.V. y a CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., en adelante referidas en conjunto como CLARO, para que durante la vigencia de la relación contractual derivada de la prestación de servicios de telecomunicaciones entre el usuario y CLARO, pueda acceder, consultar y verificar su información crediticia que estuviere contenida en las bases de datos de las agencias de información con las que CLARO tuviere acuerdos de carácter comercial y/o contractual, para el análisis previo a la contratación de servicios de telecomunicaciones por parte del usuario con CLARO.*

---

Firma

**04501611-9**

---

DUI

## **AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR INFORMACIÓN**

**German Alejandro Milla Ortiz**, en adelante el usuario, autorizo a CTE, S.A. DE C.V. y a CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., en adelante referidas en conjunto como CLARO, para que, durante la vigencia de la relación contractual derivada de la prestación de servicios de telecomunicaciones entre el usuario y CLARO, recopile, transmita y comparta su información crediticia con las siguientes agencias de información: **Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., Transunion El Salvador, S.A. de C.V., Información de Referencias Crediticias en Red, S.A. de C.V. y Asociación Protectora de Créditos de El Salvador.** Lo anterior, a fin de que dicha información pase a formar parte de su historial crediticio, en las bases de datos que al efecto llevan las referidas agencias. Adicionalmente, el usuario autoriza para que CLARO pueda adicionar, modificar y/o actualizar, cualquier información crediticia proporcionada por el usuario, incluyendo los de este documento y cualquier otra información que CLARO requiera en un futuro.

---

Firma

**04501611-9**

---

DUI





## PAGARE SIN PROTESTO POR SERVICIO

Ciudad de San Salvador 22 De JULIO De 2024

POR US\$: 112

Por este PAGARE, me obligo a pagar incondicionalmente a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., la suma de: **CIENTO DOCE DOLARES** de los Estados Unidos de América exactos, reconociendo en caso de mora el interés del 3% mensual. La suma antes mencionada la pagaré en esta ciudad, en las oficinas principales de la sociedad acreedora, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

En caso de acción judicial señalo la ciudad de \_\_\_\_\_. Faculto a la sociedad acreedora para que designe al depositario judicial de los bienes que se embarguen, a quien relevo de la obligación de rendir fianza. El depositario judicial que se nombre, deberá responder por los daños que sufran los bienes embargados cuando se encuentren bajo su custodia.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre del cliente: GERMAN ALEJANDRO MILLA ORTIZ

DUI: 04501611-9