

# PROPUESTA DE SERVICIO - PLANES FULL 2.5 A 18 MESES

F2DVC20112019

Nombre del Cliente: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA

miércoles, 27 de noviembre de 2019

Opción 1	PLAN FULL 2.5 POSPAGO \$65	PLAN FULL 2.5 CTRL \$56	PLAN FULL 2.5 CTRL \$35.00	PLAN FULL 2.5 CTRL \$26.00	PLAN FULL 2.5 POSPAGO \$65
Modelo / Modelo Correlation	Modelo / Modelo Correlation	Modelo / Modelo Correlation	Modelo / Modelo Correlation	Modelo / Modelo Correlation	Modelo / Modelo Correlation
CUOTA MENSUAL POR SERVICIO	CUOTA MENSUAL POR SERVICIO	CUOTA MENSUAL POR SERVICIO	CUOTA MENSUAL POR SERVICIO	CUOTA MENSUAL POR SERVICIO	CUOTA MENSUAL POR SERVICIO
CUOTA DE FINANCIAMIENTO (12 Meses)	CUOTA DE FINANCIAMIENTO (12 Meses)	CUOTA DE FINANCIAMIENTO (12 Meses)	CUOTA DE FINANCIAMIENTO (12 Meses)	CUOTA DE FINANCIAMIENTO (12 Meses)	CUOTA DE FINANCIAMIENTO (12 Meses)
CES POR EQUIPO (Pago Único)	CES POR EQUIPO (Pago Único)	CES POR EQUIPO (Pago Único)	CES POR EQUIPO (Pago Único)	CES POR EQUIPO (Pago Único)	CES POR EQUIPO (Pago Único)
GARANTIA EXTENDIDA	GARANTIA EXTENDIDA	GARANTIA EXTENDIDA	GARANTIA EXTENDIDA	GARANTIA EXTENDIDA	GARANTIA EXTENDIDA
CUOTA TOTAL UNITARIA (Mensual)	CUOTA TOTAL UNITARIA (Mensual)	CUOTA TOTAL UNITARIA (Mensual)	CUOTA TOTAL UNITARIA (Mensual)	CUOTA TOTAL UNITARIA (Mensual)	CUOTA TOTAL UNITARIA (Mensual)
CUOTA TOTAL (Mensual)	CUOTA TOTAL (Mensual)	CUOTA TOTAL (Mensual)	CUOTA TOTAL (Mensual)	CUOTA TOTAL (Mensual)	CUOTA TOTAL (Mensual)
Código de Oferta	Código de Oferta	Código de Oferta	Código de Oferta	Código de Oferta	Código de Oferta
13	APP IPHL1PMX256SG GR SPACE GRAY (D)	SMG GXYS1012B0973 NG NEGRO (D)	HUA Y9 PRIME 2019 NG NEGRO (D)	HUA Y7 2019 NG NEGRO (D)	SMG GX510P12BG975 NG NEGRO (D)
\$38.50	\$35.50	\$23.11	\$17.94	\$38.50	\$38.50
\$62.89	\$39.92	\$8.89	\$6.94	\$45.61	\$45.61
\$50.09	\$31.80	\$7.08	\$5.53	\$36.32	\$36.32
\$5.00	\$5.00	\$3.00	\$2.50	\$5.00	\$5.00
\$106.39	\$80.42	\$35.00	\$27.38	\$89.11	\$89.11
\$1,383.12	\$965.08	\$70.00	\$301.20	\$89.11	\$89.11
PLAN FULL 18.1017	PLAN FULL 18.680	PLAN FULL 18.904	PLAN FULL 18.722	PLAN FULL 18.669	PLAN FULL 18.669
TOTAL:				\$1,144.07	TOTAL: \$2,808.50

Firma de aceptación: \_\_\_\_\_

Fecha de aceptación: \_\_\_\_\_

(SELLO)



# CONTRATO DE SUMINISTRO DE TERMINALES MOVILES Y EQUIPOS

F2DVC20112019

COD. DE VENDEDOR: 7595 FECHA: 27/11/2019  
GERENCIA: MEDIANA EMPRESA Y GOB. VENDEDOR: (DVCS.7595) - OSCAR ERNESTO MARIONA CHACON  
CATEGORIA DE CLIENTE: Mediana Empresa TIPO DE VENTA: Fidelización TIPO DE FACTURACION: Consumidor Final  
TIPO DE CLIENTE: Antiguo

## DATOS GENERALES

Nombre Completo / Razón Social: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA  
Dirección de cliente: BARRIO GUADALUPE, CALLE PRINCIPAL, SAN LUIS LA HERRADURA  
(Calle y Numero) (Colonia o Barrio) (Ciudad / Municipio)  
Complemento: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA  
Dirección de Entrega de Equipo: La Misma  
Dirección de Entrega: BARRIO GUADALUPE, CALLE PRINCIPAL, SAN LUIS LA HERRADURA  
Complemento: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA Tel. Contacto: 2347-2700

## DATOS COMERCIALES

Nombre del Representante Legal: NAPOLEON ARMANDO IRAHETA JIRON  
DUI Representante Legal: NIT Representante Legal:  
e-Mail: Teléfono Fijo: 23472700 Móvil: 7747-5006  
Giro de la Empresa: Registro de IVA: NIT de Empresa: 0822-271084-101-4 Fax: Tel. Empresa: 2347-2700

## PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

Plazo de vigencia obligatorio: 18 Meses

### I. DATOS DEL TERMINAL MOVIL

Cant.	Oferta	Fecha del Contrato	Modelo	Precio Unitario de Lista (\$)	Precio Unitario Preferencial	Modalidad de Suministro del Terminal
13	PLAN FULL 18.1017	27/11/2019	APP IPH11PMX255SG GR SPACE GRAY (D)	\$1,720.78	\$1132.09	PRECIO PREFERENCIAL FINANCIAMIENTO
12	PLAN FULL 18.680	27/11/2019	SMG GXYS10128G973 NG NEGRO (D)	\$1,101.09	\$718.62	PRECIO PREFERENCIAL FINANCIAMIENTO
2	PLAN FULL 18.904	27/11/2019	HUA Y9 PRIME 2019 NG NEGRO (D)	\$270.89	\$160.00	PRECIO PREFERENCIAL FINANCIAMIENTO
11	PLAN FULL 18.722	27/11/2019	HUA Y7 2019 NG NEGRO (D)	\$202.66	\$124.95	PRECIO PREFERENCIAL FINANCIAMIENTO
1	PLAN FULL 18.669	27/11/2019	SMG GXS10P128G975 NG NEGRO (D)	\$1,236.90	\$820.94	PRECIO PREFERENCIAL FINANCIAMIENTO

Las características del terminal se encuentran detalladas en el documento denominado DATOS DE CONTRATOS Y OCCS, el cual forma parte integrante del presente contrato. El Cliente deberá pagar la CESC aplicable al precio de venta del equipo en una sola cuota con cargo a cuenta en la primer factura que se emita luego de la contratación del plan.

Se entenderá por Precio Unitario preferencial el monto correspondiente al equipo adquirido en el momento de contratación. Se entenderá por precio de lista el monto correspondiente del equipo que se utilizará al momento de hacer uso de la garantía extendida en cualquiera de sus incidencias.

### II. MODALIDAD DE SUMINISTRO DE TERMINALES MÓVILES O EQUIPOS:

Modalidad de Suministro de Terminales	Cantidad de Terminales
COMPRAVENTA AL CONTADO (PRECIO DE LISTA)	
COMPRAVENTA A PRECIO PREFERENCIAL CON FINANCIAMIENTO	39
VENTA A PRECIO PREFERENCIAL	
APORTADO	

### III. CONDICIONES APLICABLES A LA COMPRAVENTA AL CONTADO DE TERMINALES MÓVILES O EQUIPOS:

CLARO vende al CLIENTE, libre de gravamen el Terminal Móvil y/o Equipo de las características y al precio indicado en el presente contrato, haciéndole la tradición del dominio, posesión, uso, goce y la entrega material del mismo. Precios incluyen IVA.



## IV. CONDICIONES APPLICABLES A LA COMPRAVENTA A PRECIO PREFERENCIA CON FINANCIAMIENTO DE EQUIPOS

## FINANCIAMIENTO DE TERMINALES

Cant.	Modelo	Prima Unitaria del Equipo (\$)	Cuota Unitaria del Equipo financiado (\$)	Plazo en Meses
13	APP IPH11PMX256SG GR SPACE GRAY (D)		\$62.89	18
12	SMG GXYS10128G973 NG NEGRO (D)		\$39.92	18
2	HUA Y9 PRIME 2019 NG NEGRO (D)		\$8.89	18
11	HUA Y7 2019 NG NEGRO (D)		\$6.94	18
1	SMG GXS10P128G975 NG NEGRO (D)		\$45.61	18

CLARO vende al CLIENTE, libre de gravamen, el terminal móvil y/o equipo de las características y al precio indicado en el presente contrato, haciéndole la tradición del dominio, posesión, uso, goce y la entrega material del mismo.

a. **Financiamiento.** El CLIENTE recibe un financiamiento del precio de venta del terminal móvil y/o equipo, por el plazo, número de cuotas y monto indicados en el presente contrato. El CLIENTE autoriza a CLARO a incluir las cuotas mensuales correspondientes al financiamiento del terminal móvil y/o equipo en las facturas correspondiente a los servicios de telecomunicaciones prestados al CLIENTE por parte de CLARO.

b. **Intereses moratorios.** En caso de mora, el CLIENTE reconocerá a favor de CLARO un interés moratorio del tres por ciento mensual sobre el saldo en mora.

c. **Caso de mora.** En caso que el CLIENTE incumpla con su obligación de pago y presente una mora igual o mayor a sesenta (60) días en el pago de las cuotas de financiamiento pactadas, de conformidad con el artículo 1360 del Código Civil, la obligación se volverá exigible en su totalidad como de plazo vencido, encontrándose el CLIENTE en la obligación de pagar las cuotas que tuviere en mora, así como la totalidad de las cuotas restantes al primer requerimiento de parte de CLARO.

d. **Obligaciones del CLIENTE.** (i) Pagar a más tardar en el día convenido las cuotas de financiamiento del precio de la compraventa; y, (ii) Emplear el mayor cuidado en la conservación del terminal móvil y/o del equipo durante el plazo de vigencia del financiamiento.

## V. CONDICIONES APPLICABLES A LA GARANTÍA DE FABRICA DEL EQUIPO:

Al realizar la compra del equipo en CLARO, EL CLIENTE acepta conforme que los Términos y Condiciones aplicables a la garantía de fábrica del equipo, se aplicarán desde el momento en que compra el mismo en CLARO y acepta las condiciones que el Fabricante ofrece como Garantía Limitada, siendo las siguientes:

Los equipos tendrán una garantía de fabricante de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario a partir de la fecha de compra de parte del cliente, éste puede reclamar la garantía fábrica en agencias Claro o al Fabricante, a este último a través del Centro de Servicio Autorizado por el Fabricante. Los accesorios solo tienen 6 meses de garantía, esto incluye cargador, batería y manos libres (si incluyera).

En el caso que el equipo adquirido por EL CLIENTE presente fallas o desperfectos de fábrica, dentro de los primeros siete (7) días calendario posteriores a la venta, éste puede reclamar el reemplazo del mismo con base en la garantía de fábrica, en agencias CLARO o al Fabricante, a este último a través del Centro de Servicio Autorizado por el Fabricante, siempre que se cumplan las condiciones siguientes:

- Que el equipo que presente fallas dentro de los primeros siete (7) días calendario a partir de la fecha de compra, no haya sido objeto de manipulación negligente o mal uso contrario a las instrucciones del Fabricante para el uso y mantenimiento del mismo;
- Tener un defecto de fábrica. El equipo no debe presentar indicios de mal uso como golpes, arañazos, rayones en marcas, rozaduras, humedad, etc. Esté deberá ser devuelto en su caja original de la marca entregada, y con los accesorios que le fueron entregados al momento de la contratación intactos en buen estado;
- Presentar copia de la factura de compra (o comprobante), expedida al usuario final, en la fecha de venta. El código de identidad internacional de equipo móvil (IMEI, del inglés International Mobile Equipment Identity) del equipo debe ser el mismo que figura en la factura o comprobante que se le entregó;
- Que la etiqueta del número electrónico de servicios (ESN, del inglés Electrical Service Number) / IMEI del equipo estén claras, no dañadas ni alteradas, así como la etiqueta en las cajas de embalaje (ESN, IMEI), ya que éstas respaldan que el número de serie de la caja, sea el mismo número de serie de los equipos.

En caso de haber transcurrido los siete (7) días calendario, o si el equipo no cumple con las condiciones para reclamo de cambio por fallas o desperfectos de fábrica dentro de los primeros (7) días antes mencionados, el equipo aplica a revisión y/o reparación dentro de la garantía limitada del producto otorgada por el Fabricante, ingresando su terminal a revisión técnica en agencias de Claro o en las instalaciones del centro de servicio autorizado por el fabricante, cuyos términos son los siguientes:

**Términos Garantía Limitada del Equipo:**

El Fabricante brindará el soporte técnico y/o el servicio de garantía indicada en este documento a partir del día ocho (8) o incluso desde el día de la compra. Con esta garantía, el Fabricante garantiza el producto contra posibles defectos relacionados con el material y mano de obra, durante el período de trescientos sesenta y cinco (365) días contados a partir de la fecha de la compra. Para tales efectos, el CLIENTE deberá reportar sus reclamos por defectos en el EQUIPO, cubiertos por la garantía del fabricante, a su discreción, en agencias propias de CLARO o al fabricante.

Si durante este período de garantía el producto tuviera defectos de fábrica, el Fabricante reparará o reemplazará a su entera discreción el equipo o sus piezas defectuosas, en las condiciones que se especifican a continuación y sin ningún cargo por mano de obra o piezas:

- La garantía aplicará cuando las fallas que presente el equipo tengan su origen en defectos de fábrica, es decir por causas no imputables al cliente.



2. El equipo a cambiar, deberá estar en perfecto estado físico, como mínimo el cliente deberá entregar, batería, teléfono y cover.  
 3. Exista disponibilidad de stock de marca y modelo igual al del cliente, de lo contrario se dará otro equivalente de la misma marca o de características similares.

- i. Cuando el equipo o accesorio presente defectos o daños derivados del uso anormal de éste, o uso contrario al indicado en el manual de operación (Guía del Usuario) que le acompaña. Se recomienda la lectura del manual de usuario.  
 ii. Cuando el fabricante o taller de CLARO determine que, el equipo o accesorio presenta defectos o daños derivados de pruebas, operación, mantenimiento, instalación o ajustes inapropiados o derivados de cualquier alteración o modificación realizada por el usuario o por centros de servicio técnico ajenos al de CLARO.  
 iii. Cuando el fabricante o taller de CLARO determine que, el equipo o accesorio presenta defectos o daños derivados de accidente o negligencia, golpes (hendidura), expuestos a descargas eléctricas, calor o evidencias de residuos líquidos o humedad.  
 iv. Cuando el fabricante o taller de CLARO determine y compruebe que, las condiciones ambientales donde ha sido utilizado el equipo, no cumplen con las exigencias respecto de temperatura, humedad, polvo, vibraciones, entre otras de similares características avaladas por el Fabricante.  
 v. Cuando el equipo presente alguna alteración en el número de serie o cuando el mismo sea ilegible.  
 vi. Cuando los cables de la unidad de control hayan sido cortados o tengan rotos algunos de sus conectores o equipos.  
 vii. Cuando el equipo haya sido utilizado con accesorios no originales.  
 viii. Cuando las baterías sean cargadas por cualquier otro cargador que no sea el original.  
 ix. Cuando cualquiera de los sellos de las baterías y/o equipos se encuentre roto o modificado o presente señales de activación por humedad.  
 x. Cuando las baterías hayan sido usadas o instaladas en un equipo distinto al del equipo al que corresponde.  
 xi. Cuando el fabricante o taller de CLARO determine que, el equipo presenta alteraciones en el software y que estas hayan sido realizadas por el usuario o por terceros no autorizados.

Para los equipos marca Apple (iPhone), los Términos y Condiciones aplicables a la garantía de fábrica del equipo constan en documento anexo al presente contrato, el cual el CLIENTE declara recibir.

#### VI. CONDICIONES APPLICABLES A LA GARANTÍA EXTENDIDA DEL EQUIPO:

Garantía Extendida del Terminal	Cantidad de Terminales
Terminales con Garantía Extendida	39
Terminales sin Garantía Extendida	0

Todo equipo entregado por CLARO tiene la opción de agregar una garantía extendida, la cual consiste en un beneficio adicional a la garantía ofrecida por el fabricante. La garantía extendida le da derecho al CLIENTE a solicitar la reposición del equipo garantizado, en caso de robo o de daño irreparable de éste, por un equipo de las mismas o similares características, en las siguientes condiciones:

- a. EL CLIENTE podrá optar por equipos con garantía extendida adicional o incluida, de acuerdo a los diferentes plazos de contratación que CLARO pone a su disposición. En caso que EL CLIENTE opte por una garantía extendida acepta que se cobre el monto correspondiente en la factura que pagará  
 b. La cuota de garantía extendida está definida de acuerdo al precio de venta del equipo contratado y su plazo de contratación, según los siguientes rangos:

Cantidad	Precio de Venta	Cuota Mensual Unitaria	Pagará Garantía
0	De \$35.01 a \$80.00	\$1.25	
11	De \$80.01 a \$140.00	\$2.50	SI
2	De \$140.01 a \$325.00	\$3.00	SI
0	De \$325.01 a \$450.00	\$4.00	
26	De \$450.01 en adelante	\$5.00	SI

c. CLARO realizará el reemplazo del equipo garantizado como máximo en tres ocasiones, siempre y cuando el CLIENTE esté al día en el pago de sus obligaciones. En el caso que el CLIENTE solicite un cuarto reemplazo, tendrá que comprar un nuevo equipo.

d. CLARO reemplazará el equipo garantizado por un equipo igual o equivalente al que se encontraba garantizado, para lo cual EL CLIENTE acepta y comprende que al hacer uso de la Garantía Extendida pagará a CLARO un porcentaje del precio de lista del equipo entregado, por lo que en función del número de reemplazos que el CLIENTE haya solicitado durante el plazo de vigencia del presente Contrato, EL CLIENTE pagará: (i) a la primera solicitud de reemplazo un cuarenta por ciento (40%) del precio de lista del equipo garantizado (ii) para la segunda solicitud de reemplazo, un cincuenta por ciento (50%) del precio de lista del equipo garantizado, y para la tercera solicitud de reemplazo, un setenta por ciento (70%) del precio de lista del equipo garantizado.

e. El CLIENTE tendrá la opción de solicitar el reemplazo del equipo garantizado por uno de un valor mayor, en cuyo caso el CLIENTE deberá cancelar la diferencia de precios de venta, más el porcentaje del precio de venta del equipo garantizado, según lo indicado en la letra "d", del presente apartado, según el número de reemplazos que el cliente haya solicitado. Este beneficio operará siempre y cuando el CLIENTE se encuentre al día con el pago mensual de las cuotas del financiamiento del equipo y de garantía extendida. El reclamo de la garantía extendida por parte del cliente, deberá realizarse en agencias de CLARO.

f. Garantía Extendida del equipo por daños: Si el CLIENTE supone que el equipo garantizado está dañado o arruinado, éste puede elegir entre dos opciones: (i) Enviar dicho equipo al taller seleccionado por CLARO para que éste emita el diagnóstico sobre la posibilidad de reparación del mismo o para que emita la declaratoria de su irreparabilidad; o (ii) Hacer uso de la garantía extendida sin necesidad de enviar el equipo garantizado a taller para diagnóstico. Con cualquiera de las dos opciones antes mencionadas, el CLIENTE puede optar por hacer uso de la garantía extendida del equipo, para ello el CLIENTE deberá entregar a CLARO el equipo garantizado al momento de hacer su reclamo y deberá firmar el documento de aceptación por el equipo que CLARO le está entregando como reemplazo.

g. Garantía Extendida del equipo por robo: En caso de robo, para que la garantía extendida sea aplicable, el CLIENTE deberá primero reportar inmediatamente como robado el equipo garantizado a través del call center 2250-5555 para la debida suspensión del servicio. Posteriormente en una de las agencias CLARO o por medio del ejecutivo asignado, el CLIENTE deberá solicitar el formulario denominado "Solicitud por Robo" para presentar su denuncia en una delegación de la Policía Nacional Civil. Con la "Solicitud por Robo" presentada ante las autoridades competentes y con las respectivas firmas o sellos en ésta, el CLIENTE podrá iniciar su trámite para solicitar el reemplazo del equipo garantizado en una de las agencias CLARO que presten dicho servicio o a través del ejecutivo asignado, dentro de un máximo de siete (7) días calendario posteriores a la fecha en la que el equipo garantizado fue reportado como robado.

h. Mantenimiento y reparaciones. El mantenimiento y cuidado del equipo adquirido por el CLIENTE, será de su única y exclusiva responsabilidad. Asimismo, si durante el plazo de vigencia del Contrato, el equipo necesita reparaciones por condiciones que no estén cubiertas por la garantía, según lo indicado en la presente cláusula VI, éstas serán por cuenta del CLIENTE, sin que pueda exigir a CLARO ningún tipo de compensación por las mismas. Las reparaciones antes mencionadas cuando provengan de defectos de fábrica, mala calidad o condiciones ruinosas del equipo que sean consideradas como preexistentes al inicio del plazo de vigencia del presente contrato, les aplicará la garantía del fabricante en los términos de la cláusula VI de este contrato.

#### DOMICILIO.

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

#### VII. TERMINACION 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 de terminación anticipada del plazo de vigencia obligatoria del presente contrato por parte del CLIENTE, este se obliga a pagar a CLARO el valor total de las cuotas mensuales que resten para finalizar el plazo contractual, así como los saldos en mora, en caso hubieren.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA

(SELLO)

  
Firma del CLARO



**PAGARE SIN PROTESTO**

DUI: 0.08



# CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

F20VC0112019

COD. DE VENDEDOR: 7595  
GERENCIA: MEDIANA EMPRESA Y GOB. VENDEDOR: (DVCS.7595) - OSCAR ERNESTO MARIONA CHACON  
CATEGORIA DE CLIENTE: Mediana Empresa TIPO DE VENTA: Fidelización TIPO DE FACTURACION: Consumidor Final  
TIPO DE CLIENTE: Antiguo

## DATOS GENERALES

Nombre Completo / Razón Social: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA  
Dirección de cliente: BARRIO GUADALUPE, CALLE PRINCIPAL, SAN LUIS LA HERRADURA  
(Calle y Numero) (Colonia o Barrio) (Ciudad / Municipio)  
Complemento: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA  
Dirección de Entrega de Equipo: Diferente  
Dirección de Entrega: BARRIO GUADALUPE, CALLE PRINCIPAL, SAN LUIS LA HERRADURA  
Complemento: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA Tel. Contacto: 2347-2700

## DATOS COMERCIALES

Nombre del Representante Legal: NAPOLEON ARMANDO IRAHETA JIRON  
DUI Representante Legal: 90799550 NIT Representante Legal: 90799550  
e-Mail: jahirguzman@alcaldia.gov.pa Teléfono Fijo: 23472700 Móvil: 7747-5006  
Giro de la Empresa:  
Registro de IVA: NIT de Empresa: 0822-271084-101-4 Fax: Tel. Empresa: 2347-2700

## PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

Plazo de vigencia obligatorio: 18 Meses

## DATOS DEL PLAN MOVIL

Cant.	Cuota Mensual por servicio	Nombre del Plan	Llamadas y SMS a Red Claro	Bolsón de Minutos a todas las Redes	Paquete de Navegación	Redes Sociales ilimitadas	Beneficios Adicionales
13	\$38.50	PLAN FULL 2.5 POSPAGO \$65	ilimitados CA / Panama	1,325 en Cobertura CA/ Panamá + Norteamérica + Suramérica + Republica Dominicana	30GB en CA / Panamá + Norteamérica + Suramérica + Republica Dominicana	WhatsApp (CA / Panamá) + Facebook + Instagram (El Salvador)	América Sin Fronteras
12	\$35.50	PLAN FULL 2.5 CTRL \$58	ilimitados CA / Panama	1,225 en Cobertura CA/Panamá + Norteamérica	24GB en CA/Panamá + Norteamérica	WhatsApp (CA / Panamá) + Facebook + Instagram (El Salvador)	Claro Sin Fronteras
2	\$23.11	PLAN FULL 2.5 CTRL \$35.00	ilimitados CA / Panama	825 en Cobertura CA/ Panamá + Norteamérica	13GB en CA / Panamá + Norteamérica	WhatsApp (CA / Panamá) + Facebook + Instagram (El Salvador)	Claro Sin Fronteras
11	\$17.94	PLAN FULL 2.5 CTRL \$26.00	ilimitados CA / Panama	355 en Cobertura CA/Panamá + Norteamérica	6GB en CA / Panamá + Norteamérica	WhatsApp (CA / Panamá) + Facebook (El Salvador)	Claro Sin Fronteras
1	\$38.50	PLAN FULL 2.5 POSPAGO \$65	ilimitados CA / Panama	1,325 en Cobertura CA/ Panamá + Norteamérica + Suramérica + Republica Dominicana	30GB en CA / Panamá + Norteamérica + Suramérica + Republica Dominicana	WhatsApp (CA / Panamá) + Facebook + Instagram (El Salvador)	América Sin Fronteras

\*Los minutos incluidos en el plan no aplican para llamadas originadas en C.A., Panamá y Norteamérica con destino a Suramérica y República Dominicana.

El paquete de redes sociales ilimitadas tiene la siguiente cobertura: WhatsApp aplica en CENAMPA. Facebook e Instagram solo en El Salvador. Cuando el cliente las utilice fuera de dichas coberturas el consumo será descontado del paquete de navegación incluido en el plan contratado. WhatsApp ilimitado aplica para chat, descarga de imágenes, descarga de videos y reproducción de notas de voz, no aplican llamadas de voz y video llamadas. Facebook ilimitado aplica 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 y chat messenger a excepción de llamadas y video llamadas. Instagram ilimitado aplica para subir y ver fotografías o videos, subir o ver historias, transmitir en vivo y chat.

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

- CENAMPA (Centroamérica) que incluye los países: El Salvador, Guatemala, Costa Rica, Nicaragua, Honduras y Panamá
- Norteamérica que incluye los siguientes países Canadá, México, Estados Unidos incluyendo Alaska, Puerto Rico y Hawái

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

- CENAMPA (Centroamérica) que incluye los países: El Salvador, Guatemala, Costa Rica, Nicaragua, Honduras y Panamá
- Norteamérica que incluye los siguientes países Canadá, México, Estados Unidos incluyendo Alaska, Puerto Rico y Hawái
- Suramérica que incluye los países: Colombia, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile y Argentina.
- Republica 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 streaming, buzón de voz y mensajes de texto, entre otros, así como si el CLIENTE utiliza el SERVICIO brindado bajo la modalidad de Itinerancia (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 corporativo (Call Center) de CLARO (\*CORP o \*2677), 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 CON FACTURACIÓN ABIERTA

- Después de cada corte de facturación la cantidad de minutos que el cliente no haya consumido durante el periodo anterior se acumularán hasta por 90 días.
- Permiten al CLIENTE exceder el valor del plan que ha contratado, es decir que, una vez agotados los minutos incluidos en el plan, este puede continuar utilizando los servicios disponibles, los cuales le serán facturados de forma adicional en la factura mensual que este recibe.
- En función del plan contratado, el CLIENTE cuenta con llamadas y mensajes de texto ilimitados a red fija y/o móvil de CLARO en Centroamérica y Panamá. Las llamadas realizadas a un número CLARO que se encuentre en Norteamérica serán descontadas de la cantidad de minutos incluidos en el plan y al finalizar estos minutos será cobrado a una tarifa local de \$0.0708 adicional en la factura mensual.
- El CLIENTE cuenta con una cantidad de minutos incluidos en el plan para llamadas a móviles de otras redes en El Salvador y al finalizar estos minutos serán cobrados a una tarifa de \$0.0708 adicional en la factura mensual.
- El CLIENTE cuenta con una cantidad de minutos incluidos en el plan para llamadas a fijos de otras redes en El Salvador y al finalizar estos minutos serán cobrados a una tarifa de \$0.0708 adicional en la factura mensual.
- Según el plan contratado, el CLIENTE cuenta con una determinada cantidad de minutos para realizar llamadas desde El Salvador hacia números móviles y/o fijos de otros operadores en Centroamérica, Panamá y Norteamérica. Agotada la cantidad de minutos incluidos en su plan, el CLIENTE podrá continuar realizando llamadas a tarifa local de \$0.0708, que será facturado de forma adicional.
- En caso EL CLIENTE se encuentre en Norteamérica y Suramérica todas las llamadas hacia números CLARO se descontarán de la cantidad de minutos incluidos en el plan; al agotar la cantidad minutos incluidos en su plan, el CLIENTE podrá continuar realizando llamadas a tarifa local de \$0.0708 cobrado de forma adicional en su factura.
- En caso que el CLIENTE se encuentre en cualquier país de Centroamérica, Panamá y Norteamérica bajo la modalidad de Itinerancia (Roaming), y realice llamadas hacia números de otros operadores en Centroamérica, Panamá y Norteamérica estas serán descontadas de la cantidad de minutos para llamadas a todas las redes, incluidos en el plan contratado. Al agotar el bolsón de minutos, el cobro será realizado a tarifa local de \$0.0708, que se verá reflejado de forma adicional en su factura.
- En caso que el CLIENTE se encuentre en cualquier país de Centroamérica, Panamá y Norteamérica bajo la modalidad de Itinerancia (Roaming), y realice llamadas hacia números CLARO o de otros operadores en Suramérica estas serán cobradas en su factura de forma adicional al plan contratado, de acuerdo a las tarifas de larga distancia vigentes.
- En caso que el CLIENTE se encuentre en cualquier país de Suramérica bajo la modalidad de Itinerancia (Roaming) y realice llamadas hacia números CLARO o de otros operadores en Suramérica, Centroamérica 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 \$0.0708, que se verá reflejado en su factura.
- El CLIENTE reconoce que al utilizar el servicio de 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 se encuentre en El Salvador y realice llamadas o envíe mensajes hacia el resto del mundo, las llamadas y mensajes de texto serán cobradas en su factura de forma adicional al plan contratado, 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 corporativo (Call Center) de CLARO (\*CORP o \*2677), del sitio web [www.CLARO.com.sv](http://www.CLARO.com.sv) y/o bien en agencias CLARO Corporativas en El Salvador.
- En caso EL CLIENTE se encuentre en cualquier país de Centroamérica, exceptuando El Salvador, en Panamá, Norteamérica y Suramérica y realice llamadas o envíe mensajes hacia el resto del mundo, el cobro, para el servicio de voz, es al minuto exacto y las tarifas de Itinerancia (Roaming) aplicables para ambos servicios serán las vigentes al momento de la utilización del servicio que corresponda, las cuales se encuentran disponibles para consulta previa del CLIENTE por medio del Centro de llamadas corporativo (Call Center) de CLARO (\*CORP o \*2677), del sitio web [www.CLARO.com.sv](http://www.CLARO.com.sv) y/o bien en agencias CLARO Corporativas en El Salvador.
- El cobro de todas las llamadas es al segundo exacto tanto para llamadas nacionales como para las llamadas de larga distancia internacional, a pesar que la tarifa detallada en este contrato es al minuto.
- 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.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Pospago con facturación abierta hacia un nuevo plan 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 Pospago con facturación abierta hacia un plan Control, 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 Pospago con facturación abierta, los minutos prepago de los que disponga al momento del cambio serán trasladados a su plan Pospago con facturación abierta, manteniendo la vigencia inicial.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Prepago hacia un plan Pospago con facturación abierta, el saldo prepago del que disponga al momento del cambio será trasladado a su plan Pospago con facturación abierta convirtiéndolo en una bolsa de minutos equivalente al saldo de disponible, manteniendo la vigencia inicial.
- El CLIENTE podrá consultar de forma gratuita el consumo de su paquete de minutos enviando la palabra "MINUTOS" a la marcación 4886; mientras se encuentre en El Salvador.

#### TARIFAS APLICABLES A PLANES CON FACTURACIÓN ABIERTA:

Nombre del Plan	Tarifa por Minuto a Otras redes en El Salvador	Tarifa por Minuto en CENAMPA y Norteamérica	Tarifa por Minuto Larga Distancia Internacional a Suramérica	Costo por Minuto Itinerancia (Roaming) en Suramérica
PLAN FULL 2.5 POSPAGO \$65	\$0.07080	\$0.07080	\$0.34460	\$0.07080
PLAN FULL 2.5 POSPAGO \$65	\$0.07080	\$0.07080	\$0.34460	\$0.07080



## CONDICIONES DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN EN PLANES POSPAGO CON FACTURACIÓN ABIERTA

- Después de cada corte de facturación la cantidad de datos que el cliente no haya consumido durante el periodo anterior se acumularán hasta por 90 días.
- 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.
- La capacidad de navegación contratada podrá ser utilizada en Centroamérica, Panamá, Norteamérica y Suramérica, según el plan contratado. El beneficio de redes sociales ilimitadas, aplica únicamente en El Salvador.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Pospago con facturación abierta hacia un nuevo plan Pospago con facturación abierta, los servicios de navegación que disponga al momento del cambio serán trasladados a su nuevo plan manteniendo la vigencia inicial.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Pospago con facturación abierta hacia un plan Control, los servicios de navegación 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 Pospago con facturación abierta, los servicios de navegación prepago de los que disponga al momento del cambio serán trasladados a su nuevo plan manteniendo la vigencia inicial.
- 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 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>
- En los países incluidos en el plan contratado por EL CLIENTE, y al haber finalizado el paquete de datos contratado, la utilización del servicio de navegación dependerá de que EL CLIENTE decida comprar un paquete de navegación adicional. Si EL CLIENTE decide no contratar ningún paquete de navegación adicional, no podrá navegar por uso libre o a granel. Cuando el cliente desee utilizar su servicio de datos en el resto del mundo, únicamente podrá realizarlo comprando paquetes adicionales de Itinerancia (Roaming) de acuerdo a la cobertura de países.

- La cobertura del servicio 3G se encuentra disponible en ciertas áreas del territorio salvadoreño, las cuales pueden ser consultadas por el CLIENTE por medio del Centro de llamadas corporativo (Call Center) de CLARO \*2677 y/o en el sitio web [www.claro.com.sv](http://www.claro.com.sv). En el caso que el CLIENTE salga del área de cobertura 3G, el servicio le será prestado a través de la tecnología que esté disponible en el área donde se encuentre.
- La cobertura del servicio 4G LTE se encuentra disponible en ciertas áreas del territorio salvadoreño, las cuales pueden ser consultadas por el CLIENTE por medio del Centro de llamadas corporativo (Call Center) de CLARO \*2677 y/o en el sitio web [www.claro.com.sv](http://www.claro.com.sv). En el caso que el CLIENTE salga del área de cobertura 4G LTE, el servicio le será prestado a través de la tecnología que esté disponible en el área donde se encuentre.
- La velocidad de navegación dependerá del equipo adquirido. En zonas de cobertura 4G LTE la velocidad máxima es de 10 Mbps, 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 ingresando al sitio web [www.claro.com.sv](http://www.claro.com.sv) o llamando al Centro de llamadas corporativo (Call Center) (\*CORP o\*2677).
- El CLIENTE podrá consultar de forma gratuita el consumo de su paquete de navegación enviando la palabra "DATOS" a la marcación 4888; mientras se encuentre en El Salvador.

## OTRAS CONDICIONES APLICABLES A LOS PLANES POSPAGO CON FACTURACIÓN ABIERTA

- En el primer mes de contratación se aplicará prorrateo en la cuota mensual del valor del plan contratado.
- El envío de mensajes de texto se cobrará de forma adicional en la factura mensual que el cliente recibe, a una tarifa de \$0.06 con IVA incluido por mensaje enviado.

## CONDICIONES PARA SERVICIO EN ITINERANCIA (ROAMING) POSPAGO

- Debido a que los planes Pospago con facturación abierta 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 el servicio de Itinerancia (Roaming) de voz y datos, 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 de nuestro Centro de llamadas corporativo (Call Center) \*2677.
- 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 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 de Itinerancia (Roaming), Claro El Salvador tiene acuerdo de servicios de 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 podrá adquirir paquetes adicionales de navegación y minutos Itinerancia (Roaming) por medio de su ejecutivo posventa.
- El CLIENTE podrá seguir disfrutando de tarifa local en los países de cobertura de su plan al terminar su paquete de minutos del plan contratado, con una tarifa de \$0.0708 precio incluye IVA que se verá reflejado en su factura como un cargo adicional.
- Los servicios utilizados bajo la modalidad de Itinerancia (Roaming) se detallarán por separado en la factura que periódicamente recibe EL CLIENTE.
- Los servicios de Itinerancia (Roaming) cobrados en Factura, serán emitidos en la misma, hasta que el Operador en donde se tuvo estos servicios, los envíe a Claro El Salvador, por lo que pueden reflejarse posterior a realizado el viaje en que se utilizaron los servicios.
- El CLIENTE tendrá servicio de llamadas entrantes y salientes, mensajes de texto a granel mientras se encuentre viajando en un Crucero y su cobro se reflejará adicional en su factura como Tráfico Cruceros de acuerdo a la tarifa vigente expresada en el presente contrato. Para tener servicio de navegación viajando en un Crucero deberá comprar paquete de navegación adicional de acuerdo a la región que visite y su cobro se reflejará en su factura.
- 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, LPC.
- En caso que EL CLIENTE realice llamadas desde y hacia países que no se encuentran en la cobertura de su plan contratado, podrá realizarlas y su cobro se reflejará en su factura mensual, siendo aplicables las siguientes tarifas sin IVA:



## 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	\$2.00	\$2.50
Llamada Saliente Local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$3.00	\$3.50
SMS Saliente	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$0.62	\$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	\$4.50	\$5.00
	C.A.	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$5.00	\$5.50
	USA Y CANADÁ	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$5.00	\$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
AMÉRICA 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

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE VOZ EN PLANES CONTROL

- Después de cada corte de facturación la cantidad de minutos que el cliente no haya consumido durante el período anterior se acumularán hasta por 90 días.
- El CLIENTE deberá recargar saldo prepago para continuar haciendo llamadas, cuando haya finalizado los minutos del plan, manteniendo la tarifa del plan contratado.
- Planes que cuentan con llamadas y mensajes de texto ilimitados a red fija y/o móvil de CLARO en El Salvador. Las llamadas realizadas a un número CLARO que se encuentre en Centroamérica, Panamá y Norteamérica serán descontadas de la cantidad de minutos incluidos en el plan y al finalizar estos minutos será cobrado a una tarifa local de \$0.0708 descontado del saldo recargado.
- Cuentan con una determinada cantidad de minutos para llamadas a números móviles de otros operadores en El Salvador y al finalizar estos minutos será cobrado a una tarifa de \$0.0708 descontado del saldo recargado.
- Cuentan con una determinada cantidad de minutos para llamadas a números fijos de otros operadores en El Salvador y al finalizar estos minutos será cobrado a una tarifa de \$0.0708 descontado del saldo recargado.
- Cuentan con una determinada cantidad de minutos para llamadas a números móviles y/o fijos de otros operadores en Centroamérica, Panamá y Norteamérica y al finalizar estos minutos será cobrado a una tarifa local de \$0.0708 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.
- 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.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Control hacia un nuevo plan Control, 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 Control hacia un plan 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 prepago de los que disponga al momento del cambio, serán trasladados a su plan control manteniendo la vigencia inicial.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Prepago hacia un plan Control, el saldo prepago del que disponga al momento del cambio será trasladado a su plan control manteniendo su vigencia inicial.
- En caso que el CLIENTE se encuentre en cualquier país de Centroamérica, Panamá y Norteamérica bajo la modalidad de Itinerancia (Roaming), y realice llamadas a números CLARO y de otros operadores en Centroamérica, Panamá o Norteamérica, estos serán descontados de la cantidad de minutos para llamadas a todas las redes.
- El CLIENTE reconoce que al utilizar el servicio de 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 corporativo (Call Center) de CLARO (\*CORP o \*2677), 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 el consumo de su paquete de minutos enviando la palabra "MINUTOS" a la marcación 4888; mientras se encuentre en El Salvador.



**TARIFAS APLICABLES A PLANES CONTROL:**

Nombre del Plan	Tarifa por Minuto a Otras redes en El Salvador	Tarifa por Minuto en CENAMPA y Norteamérica	Tarifa por Minuto Larga Distancia Internacional a	Tarifa por Minuto Itinerancia (Roaming) en Suramérica
PLAN FULL 2.5 CTRL \$56	\$0.07080	\$0.07080	\$0.34460	Tarifa roaming vigente
PLAN FULL 2.5 CTRL \$35.00	\$0.07080	\$0.07080	\$0.34460	Tarifa roaming vigente
PLAN FULL 2.5 CTRL \$26.00	\$0.07080	\$0.07080	\$0.34460	Tarifa roaming vigente

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN EN PLANES CONTROL**

- Después de cada corte de facturación la cantidad de datos que el cliente no haya consumido durante el periodo anterior se acumularán hasta por 90 días.
- 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.
- Cuando el CLIENTE migre su línea móvil Control hacia un nuevo plan Control, la cantidad de datos de que disponga al momento del cambio serán trasladados a su nuevo plan, manteniendo la vigencia inicial.
- Cuando EL CLIENTE migre su línea móvil Control hacia un plan Pospago con facturación abierta, la cantidad de datos 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 de los que disponga al momento del cambio, serán trasladados a su plan Control manteniendo la vigencia inicial.
- La capacidad de navegación contratada podrá ser utilizada en Centroamérica, Panamá y Norteamérica. El beneficio de redes sociales ilimitadas aplica sólo en El Salvador.

• 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 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>

• La cobertura del servicio 3G 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 corporativo (Call Center) de CLARO (\*CORP o \*2677). En el caso que el CLIENTE salga del área de cobertura 3G, el servicio se le prestará a través de la modalidad EDGE.

• La cobertura del servicio 4G LTE se encuentra disponible en ciertas áreas del territorio salvadoreño, las cuales pueden ser consultadas por el CLIENTE por medio del Centro de llamadas corporativo (Call Center) de CLARO (\*CORP o \*2677). En el caso que el CLIENTE salga del área de cobertura 4G LTE, el servicio se le prestará a través de la modalidad 3G o EDGE, según la cobertura del área en la que se encuentre.

• La velocidad de navegación dependerá del equipo adquirido. En zonas de cobertura 4G LTE la velocidad máxima es de 10 Mbps, 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 ingresando al sitio web [www.claro.com.sv](http://www.claro.com.sv) o llamando al Centro de llamadas corporativo (Call Center) (\*CORP o \*2677).

• Asimismo, el CLIENTE podrá consultar de forma gratuita el consumo de su paquete de navegación enviando la palabra "DATOS" a la marcación 4888; mientras se encuentre en El Salvador.

**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.

**CONDICIONES PARA SERVICIO EN ITINERANCIA (ROAMING) CONTROL**

• 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) de voz y datos, 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) (\*CORP o \*2677).

• 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 de itinerancia (roaming), CLARO EL SALVADOR tiene acuerdo de servicios de 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, LPC.

• EL CLIENTE podrá adquirir paquetes adicionales de navegación y minutos en itinerancia (roaming) por medio de la ejecutiva posventa o a través de la URL [www.paquetes.miclaro.com.sv/ad](http://www.paquetes.miclaro.com.sv/ad) o <http://internet.miclaro.com.sv>

• 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	\$2.00	\$2.50
Llamada Saliente Local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$3.00	\$3.50
SMS Saliente	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$0.62	\$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	\$4.50	\$5.00
	C.A.	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$5.00	\$5.50
	USA Y CANADÁ	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	Tarifa local	\$5.00	\$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

## 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"), 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 POLÍTICA 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, 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

Declaro 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 art.6 de la Ley contra Lavado de Dinero y Activos u otras leyes afines. En caso fuera necesario me comprometo a presentar la documentación que compruebe el origen o destino de los fondos.

#### CENTRO DE LLAMADAS CORPORATIVO GRATUITO:

Para cualquier consulta relacionada con los servicios contratados, el CLIENTE puede contactar a CLARO a través de su Ejecutivo Corporativo o llamando gratuitamente al número \*2677\*, des de líneas fijas y móviles de CLARO.

#### 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 en la señal en zona donde hay cobertura.

\*Cobros por suscripciones no solicitadas y aceptadas por el CLIENTE.

\* Por modificaciones al contrato, no aceptadas por el cliente.

#### PENALIDAD POR TERMINACIÓN ANTICIPADA POR PARTE DEL CLIENTE

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.

Plazo del Contrato (meses)	Mes en el que el Cliente da de baja el Servicio																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
6	85%	65%	45%	25%	15%	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%

#### 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.

#### RESPONSABILIDAD POR 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

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.

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA

(SELLO)

  
Firma del CLARO

CONTRATO DEPOSITADO EN LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL 21.10.2019



## AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR INFORMACIÓN

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA 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."

---

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA

(SELLO)

DUI:

00000000





## AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR INFORMACIÓN

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA 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."

---

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS LA HERRADURA

(SELLO)

DUI:

93289510-9

**PAGARE SIN PROTESTO**

DUI: 00700010-0