

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

### Contenido

<b>1. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETO</b>	<b>5</b>
<b>4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE</b>	<b>5</b>
<b>5. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL CLARO CLOUD</b>	<b>7</b>
<b>6. ACTIVACIÓN, CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO Y CANCELACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>7. REGISTRO DE CLIENTE</b>	<b>9</b>
<b>8. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO</b>	<b>9</b>
<b>9. USO Y CUSTODIA DE CONTRASEÑAS</b>	<b>9</b>
<b>10. CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO</b>	<b>10</b>
<b>11. ACCESO AL SERVICIO</b>	<b>10</b>
<b>12. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO</b>	<b>10</b>
<b>13. FACTURACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>14. IMPUESTOS</b>	<b>11</b>
<b>15. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>16. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>11</b>
<b>17. SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO</b>	<b>11</b>
<b>18. CONDICIONES DE PAGO</b>	<b>12</b>
<b>19. TARIFAS</b>	<b>13</b>
<b>20. AJUSTES Y ACLARACIONES</b>	<b>14</b>
<b>21. SUSPENSIÓN</b>	<b>14</b>
<b>22. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>14</b>
<b>23. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN</b>	<b>14</b>
<b>24. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR</b>	<b>15</b>
<b>25. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:</b>	<b>15</b>
<b>26. NOTIFICACIONES PQRS</b>	<b>15</b>
<b>27. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL</b>	<b>15</b>
<b>28. SEGURIDAD DEL CCPM</b>	<b>16</b>
<b>29. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS</b>	<b>16</b>

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

<b>30. RENUNCIA</b> .....	16
<b>31. VERIFICACIÓN DE CRÉDITO Y REPORTE EN BASES DE DATOS</b> .....	17
<b>32. MERITO EJECUTIVO</b> .....	17
<b>33. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS</b> .....	17
<b>34. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA GEOLOCALIZACIÓN</b> .....	18
<b>1. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	18
<b>35. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE INCLUYAN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</b> .....	19
<b>ANEXO 1 TÉRMINOS Y CONDICIONES POR SERVICIO</b> .....	21
<b>1. SaaS - Microsoft 365:</b> .....	21
<b>2. SaaS - Google Workspace:</b> .....	21
<b>3. SaaS - Claro Drive:</b> .....	21
<b>4. SaaS - Software Claro Cloud</b> .....	23
<b>5. SaaS - Software Contable Claro:</b> .....	25
<b>6. SaaS - Diseño Pagina Web:</b> .....	25
<b>7. SaaS - Dominio Internet</b> .....	25
<b>8. SaaS: Página Web + Tienda Digital</b> .....	26
<b>9. SaaS- Csp Suscription:</b> .....	28
<b>10. SaaS- Csp Perpetuo:</b> .....	28
<b>11. IaaS/PaaS - GCP - Google Cloud Platform:</b> .....	28
<b>12. IaaS/PaaS – Huawei Cloud:</b> .....	28
<b>13. IaaS/PaaS - AWS - Amazon Web Service:</b> .....	28
<b>14. IaaS/PaaS - MS – Azure:</b> .....	29
<b>15. IaaS/PaaS - Claro Cloud Empresarial:</b> .....	29
<b>16. IaaS/PaaS - OCI - Oracle Cloud Infrastructure:</b> .....	29
<b>17. IaaS/PaaS - Claro Backup:</b> .....	29
<b>18. IaaS/PaaS - Proyectos Especiales Cloud</b> .....	29
<b>19. Seguridad móvil Claro Lookout</b> .....	29
<b>20. Seguridad Empresas (Acronis)</b> .....	29
<b>21. Claro Cloud MSP:</b> .....	30
<b>22. Soluciones CloudFlex</b> .....	32

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

### ANEXO 2 GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS ..... 35

#### 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A** (en adelante COMCEL), identificada con NIT. 800.153.993-7, sociedad que utiliza la marca compartida Claro y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como COMCEL o como CLARO, otorgará al CLIENTE (que se entiende como tal la definición señalada en la cláusula primera de este documento) el uso de cualquiera de los Servicios que se establecen en el Anexo "1" del presente documento (en lo sucesivo "SERVICIO").

Si usted está usando el Portal de CLARO CLOUD- [www.clarocloud.com.co](http://www.clarocloud.com.co) Marketplace (en adelante denominado "CCMP"), entonces los siguientes términos y condiciones (en adelante denominados los "Términos CCMP") aplican a sus transacciones bajo dicho CCMP, además de los Términos y Condiciones Generales de Ventas de Claro (COMCEL), u otro acuerdo escrito que pueda tener con nosotros. Además, su acceso al CCMP y el uso que de él haga se rigen por los Términos Generales de Servicio de Claro (COMCEL).

Estas políticas buscan mejorar los niveles de seguridad en el acceso al portal, así como proteger los intereses de COMCEL y del CLIENTE. COMCEL se reserva el derecho de modificar las presentes políticas en cualquier momento, las cuales serán efectivas una vez que dichas modificaciones sean comunicadas en este CCMP y es responsabilidad del usuario consultarlas de manera periódica. Toda actividad que viole la ley, las regulaciones o las normas aceptadas del comercio electrónico o que perjudique el desempeño de las redes, la imagen o las relaciones con los Clientes de COMCEL, así no se mencionen o se incluyan dentro de este documento, se entenderán comprendidas en éste, dado que su fin es preservar la integridad y disponibilidad de las comunicaciones y de sus usuarios.

EL SUSCRIPTOR autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a CLARO, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, para tratar su información personal y/o biométricos de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de CLARO, disponible en: [https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Politiclas\\_Seguridad\\_Inf\\_Claro.pdf](https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Politiclas_Seguridad_Inf_Claro.pdf); información que será utilizada en el desarrollo de las funciones propias de CLARO para:

Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el SUSCRIPTOR, Informarle sobre cambios diseños en sus productos o servicios y/o nuevas alianzas y convenios, Evaluar la calidad de sus productos y servicios, Proveer sus productos y servicios requeridos, Desarrollar e innovar, para la provisión de nuevos servicios, En la realización de estudios internos sobre hábitos de consumo y/o estadísticas, Enviar Información comercial, publicitaria o promocional sobre sus servicios, eventos y/o promociones, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos y todas aquellas actividades asociadas a los servicios de CLARO, Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales, a los licenciantes de software o APPS contratadas por el SUSCRIPTOR en la página de CLARO o por cualquier mecanismo de comercialización habilitado por CLARO, Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de sus datos personales a terceros países para los fines relacionados con los servicios contratados. Estas actividades las podrán realizar a través de correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, o a través de cualquier medio análogo y/o digital de comunicación, conocido o por conocer.

Los servicios aquí descritos también pueden se pueden adquirir a partir de un contrato negociado de soluciones TIC a la medida, que integren los elementos bien sea de servicios móviles o fijos que permitan el acceso a las

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

aplicaciones y servicios, y por lo tanto no sujetos al régimen de protección de usuarios de la Resolución 5111 de la CRC.

### 2. DEFINICIONES

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

- **ADMINISTRADOR DEL SERVICIO:** Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.
- **CCMP:** Portal de CLARO CLOUD – [www.clarocloud.com.co](http://www.clarocloud.com.co) Marketplace.
- **CLIENTE:** Persona física o jurídica que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) la página web [cloud.claro.com.co](http://cloud.claro.com.co); o (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o (iii) cualquier canal que COMCEL tenga disponible. También se le denominará a lo largo del presente documento indistintamente como EL SUSCRIPTOR.
- **COMCEL:** COMUNICACIÓN CELULAR S.A., COMCEL S.A. sociedad que utiliza la marca compartida Claro y quien a lo largo del presente documento se denomina indistintamente como COMCEL o como Claro.
- **DÍA HÁBIL:** Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no hábiles establecidos por el Código Sustantivo del Trabajo.
- **DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.
- **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE.
- **FACTURA ELECTRÓNICA:** Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el Decreto 1625 de 2016 y la Resolución 000019 del 24 de febrero de 2016 en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por el obligado a facturar y su entrega al adquirente.
- **FACTURA COMCEL:** Factura(s) que emite COMCEL al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO proporcionado por COMCEL.
- **FRAUDE POR BYPASS O REORIGINAMIENTO:** Procedimiento que consiste en enviar o recibir tráfico de larga distancia nacional o internacional, sin hacer uso de los operadores de telecomunicaciones habilitados legalmente para prestar el SERVICIO.
- **FRAUDE POR CALL-BACK:** Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso, o cualquier otro medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional que se registra como originada en el extranjero y terminada en el territorio nacional. El "Call-Back" se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional.
- **LICENCIA DE SOFTWARE:** Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.
- **LÍNEA DE ATENCIÓN:** Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre el SERVICIO y a través del cual COMCEL atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo o una PQR. Los datos para comunicarse a éste centro de atención estarán siempre disponibles en el CCMP.
- **LISTA CLINTON:** listado de empresas y personas presuntamente vinculadas con dineros provenientes del narcotráfico en el mundo, emitida por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (Office of Foreign Assets Control (OFAC)) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.
- **NOMBRE DE DOMINIO:** Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por COMCEL con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

- **PANEL DE CONTROL:** Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO, <https://cp.cloud.claro.com.co/>.
- PQR: peticiones, quejas, reclamos que EL CLIENTE presente ante COMCEL, a través de cualquier canal habilitado por COMCEL para la atención del CLIENTE.
- **PROVEEDOR TECNOLÓGICO - PT:** Persona natural o jurídica, previamente autorizada por la DIAN, que podrá prestar servicios de facturación electrónica a los obligados a facturar por este medio, o a los adquirentes que opten por recibirla en formato electrónico.
- **SOFTWARE:** Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.
- **TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:** Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.
- **USUARIO AUTORIZADO:** Significa cualquier persona autorizada por el CLIENTE, con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.
- **MSP:** Proveedor de Servicios Gestionados (MSP por sus siglas en inglés), servicios administrados, de transferencia de conocimiento, soporte y operación especializados en el ciclo de vida de la infraestructura, aplicaciones, optimización y habilitación en nubes públicas o híbridas. Estos servicios tienen un periodo a largo plazo (mínimo de 12 meses), con el fin de generar procesos proactivos de gestión incidentes, optimización de costos y automatización de tareas.

### 3. OBJETO

Establecer los términos y condiciones bajo los cuales el CLIENTE puede adquirir y usar cualquiera de los servicios informáticos ofrecidos por COMCEL en CLARO CLOUD, [www.clarocloud.com.co](http://www.clarocloud.com.co), cuyas características, modalidades y adicionales se establecen en el Anexo 1, CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS y con las garantías y condiciones de DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS señalados en el Anexo 2 del presente documento.

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

### 4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE DECLARA que no se encuentra en ninguna de las siguientes situaciones y por ende acepta y reconoce que para que COMCEL le preste el SERVICIO es necesario que EL CLIENTE cumpla con los siguientes requisitos:

- Que no esté en la lista Clinton
- Que no esté en listas internas de COMCEL de fraude por call-back, bypass o reoriginamiento
- Que si es CLIENTE actual, no posea mora actual en su pago, de lo contrario no se activaran los servicios solicitados hasta cuando COMCEL verifique que se han puesto al día con el pago de las obligaciones correspondientes.
- No esté suspendido, en proceso de baja o dado de baja.

Por otra parte, EL CLIENTE debe:

- Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- Tener disponible un SERVICIO de acceso a Internet para hacer uso del SERVICIO.
- Proporcionar a COMCEL una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- Aceptar los presentes términos y condiciones y en su caso los de la LICENCIA DE SOFTWARE.
- Proporcionar a COMCEL un NOMBRE DE DOMINIO para ser usado como parte del SERVICIO, que será registrado por COMCEL con la entidad registradora autorizada que COMCEL designe, si así lo desea el CLIENTE. .
- Administrar el SERVICIO, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos y backup de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

- Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, enrutadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas será responsabilidad única y total del al CLIENTE.
- Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- Notificar a COMCEL a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO, solicitando el cambio de contraseña.
- La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.
- Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO y procedimientos internos.
- Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO a terceros diferentes a USUARIOS AUTORIZADOS.
- Queda expresamente prohibido que el CLIENTE autorice a terceros el uso, total o parcial del PORTAL o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del PORTAL.
- Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos por virtud de los cuales EL CLIENTE pueda beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los Contenidos y/o Servicios del PORTAL.
- El CLIENTE se compromete a no utilizar el PORTAL para la realización de actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres aceptadas o al orden público establecido y con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, declinando COMCEL cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.
- El CLIENTE se obliga a abstenerse de utilizar los contenidos y/o servicios de cualquier forma pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el PORTAL o impedir la normal utilización o disfrute del mismo y/o de sus servicios por parte de los usuarios.
- No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de COMCEL y/o de cualquiera de sus Clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de COMCEL y/o de las sociedades controlantes o controladas por COMCEL y/o de cualesquiera de sus Clientes.
- Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- Abstenerse de comercializar el SERVICIO.
- Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a COMCEL y/o a terceros derivados de su incumplimiento.
- EL CLIENTE no podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el software, ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente del SERVICIO. Además le queda expresamente prohibido que realice la separación de los componentes del SERVICIO. El SERVICIO se deberá utilizar como un producto único sin que el mismo se pueda desagregar, fragmentar, segmentar o dividir. Las partes que lo componen no se podrán separar por parte de EL CLIENTE, ni hacer uso de ellas por separado. El CLIENTE comprende que incumplir o violar lo dispuesto en ésta cláusula constituye un delito de acuerdo al artículo 272 del Código Penal Colombia y las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan y es causal para dar por terminado el SERVICIO por parte de COMCEL sin lugar a reconocimiento de indemnización alguna a favor de EL CLIENTE.
- EL SUSCRIPTOR declara que conoce y por ende es responsable del pago ante los autores y/o sociedades de Gestión Colectiva respectivas cuando con EL SERVICIO, los servicios adicionales y/o servicios

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

multimedia interactivos contratados a COMCEL, EL SUCRIPTOR o personas vinculadas a él hagan actos de comunicación pública EL SERVICIO provisto por parte de COMCEL.

El CLIENTE será responsable de:

- No utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de COMCEL.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a COMCEL de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a COMCEL de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus Clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.
- La administración y manejo de EL SERVICIO respecto de los usuarios finales y/o terceros que tengan acceso o uso del mismo. EL SUSCRIPTOR mantendrá indemne y de ser el caso, indemnizará a COMCEL respecto de las posibles afectaciones y vulneraciones de los derechos fundamentales del usuario final del SERVICIO o tercero, así como de los requerimientos, penalidades, sanciones impuestas por entidades y autoridades públicas relacionadas con el mismo
- El SUSCRIPTOR reconoce y acepta que es completamente responsable por el uso del SERVICIO y exime a COMCEL de toda responsabilidad por el mal uso que El SUSCRIPTOR pueda dar al mismo, así como por el uso y envío de la información enviada y recibida a través del SERVICIO por el SUSCRIPTOR y/o empleados, contratistas o dependientes del SUSCRIPTOR. Por lo tanto el SUSCRIPTOR expresamente será el único responsable por cualquier vulneración de derechos fundamentales que derive de la activación de la solución frente a sus empleados (tales como pero sin limitarse a eventuales vulneraciones a derechos como el de intimidad, como consecuencia de la geolocalización).
- El SUSCRIPTOR entiende y acepta que para el uso de alguno de los servicios establecidos en el ANEXO 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS, deberá de tiempo en tiempo, conocer y aceptar los términos y condiciones que tenga establecidos cada uno de los proveedores tecnológicos de dichos servicios diferentes de COMCEL, en especial pero sin limitarse a políticas de privacidad, geolocalización, manejo, tratamiento de datos, cookies, historiales de búsqueda, ubicaciones, términos y condiciones o licencia de Usuario Final. Por el hecho de hacer uso del SERVICIO y/o del Portal WEB se entiende que el SUSCRIPTOR acepta los términos y condiciones que cada uno de los proveedores tecnológicos de dichos servicios tenga establecidos. En caso de no encontrarse de acuerdo con cualquiera de los términos y condiciones de cada uno de los proveedores tecnológicos de dichos servicios, el SUSCRIPTOR deberá abstenerse inmediatamente de hacer uso del SERVICIO y/o CCPM.

### **5. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL CLARO CLOUD**

COMCEL se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del PORTAL y de los contenidos y servicios que en él se incorporan. El CLIENTE reconoce y acepta que en cualquier momento COMCEL pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de los contenidos y/o servicios que se integran en el PORTAL CLARO CLOUD.

COMCEL será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que COMCEL no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

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

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

- Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, COMCEL no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- Por actos de terceros y/o personal interno que pudieran introducirse en los sistemas del CLIENTE y por lo tanto éste, desde ahora exonera a COMCEL por el acceso fraudulento, a través de la red, a los equipos y sistemas informáticos del CLIENTE así como de la responsabilidad por la ocurrencia de actos indebidos que puedan cometerse por tales accesos, la inoculación de virus, las alteraciones a los programas utilizados y cualquier otro evento que pueda causar pérdida de información o posibles daños a los sistemas del CLIENTE. COMCEL no tendrá responsabilidad alguna en el evento de cualquier menoscabo, daño u otro deterioro que sufra la información y/o aplicación por la acción de hackers, piratas informáticos o cualquier interrupción, suspensión o desperfecto relacionados con la conectividad. El CLIENTE será responsable de recomendar o solicitar las políticas de seguridad del caso para mantener la confidencialidad y estabilidad de la información.
- De la información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- Por la utilización del SERVICIO distinta a lo establecido en el presente instrumento por parte del CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS.
- Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro SERVICIO que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

COMCEL será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que COMCEL no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, COMCEL no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- Por actos de terceros y/o personal interno que pudieran introducirse en los sistemas del CLIENTE y por lo tanto éste, desde ahora exonera a COMCEL por el acceso fraudulento, a través de la red, a los equipos y sistemas informáticos del CLIENTE así como de la responsabilidad por la ocurrencia de actos indebidos que puedan cometerse por tales accesos, la inoculación de virus, las alteraciones a los programas utilizados y cualquier otro evento que pueda causar pérdida de información o posibles daños a los sistemas del CLIENTE. COMCEL no tendrá responsabilidad alguna en el evento de cualquier menoscabo, daño u otro deterioro que sufra la información y/o aplicación por la acción de hackers, piratas informáticos o cualquier interrupción, suspensión o desperfecto relacionados con la conectividad. El CLIENTE será responsable de recomendar o solicitar las políticas de seguridad del caso para mantener la confidencialidad y estabilidad de la información.
- De la información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- Por la utilización del SERVICIO distinta a lo establecido en el presente instrumento por parte del CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS.
- Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro SERVICIO que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de COMCEL, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquel en que ocurrió el incumplimiento.

PARÁGRAFO: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: Bajo ninguna circunstancia ni teoría legal, ya sea mediante responsabilidad extracontractual, contractual o de otro modo, COMCEL o sus socios autorizados o proveedores serán responsables ante el CLIENTE o cualquier otra persona, por lucro cesante, ni por daños consecuenciales, indirectos especiales, o incidentales, ni por daños causados de ninguna naturaleza inclusive, a mero título enunciativo, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, interrupción de trabajo, pérdida de información, fallo o funcionamiento defectuoso del equipo, ni de cualquier otro daño o pérdida, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente contrato. En ningún caso COMCEL o sus socios autorizados o proveedores serán responsables del daño directo que exceda el precio pagado por el CLIENTE por los SERVICIOS

Así mismo el CLIENTE acepta que éste pago será el pago único y total por los daños y perjuicios que le sean imputables a COMCEL o sus socios autorizados o proveedores con ocasión del incumplimiento de COMCEL o sus socios autorizados o proveedores por el acceso a los SERVICIOS, por acciones administrativas o judiciales de cualquier tipo frente al CLIENTE o ante terceros que reclamen a CLIENTE.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a COMCEL, sin responsabilidad alguna para con el CLIENTE a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como exigir al CLIENTE el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las acciones que conforme al presente le corresponda en contra del CLIENTE.

### **6. ACTIVACIÓN, CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO Y CANCELACIÓN**

El servicio de activación, configuración, así como su cancelación se realiza según el tipo de producto comprado en el **CCMP**, ver **anexo 1**.

### **7. REGISTRO DE CLIENTE**

El CLIENTE sólo podrá acceder a los contenidos y servicios suscribiéndose en el **CCMP**. El CLIENTE deberá proporcionar la información solicitada para el registro disponible. Sin perjuicio de ello, COMCEL podrá solicitar la complementación de formularios de registro adicionales por parte del CLIENTE. El tratamiento de cualquier dato de carácter personal de los CLIENTES recabado a través de los formularios de registro se realizará de manera segura y confidencial. El CLIENTE acepta la utilización de los datos entregados para efectos de validación financiera, comportamiento crediticio, validación de usuario contra comportamiento sospechoso, para información comercial

### **8. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO**

Para el uso del SERVICIO, el CLIENTE recibirá vía correo electrónico el nombre de usuario y su contraseña tras haber completado correctamente el proceso de suscripción en el Portal, para ser utilizado por el USUARIO AUTORIZADO en la gestión de sus SERVICIOS en el PANEL DE CONTROL de dichos servicios. Las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se pueden realizar en la opción olvido de contraseña o llamando a Línea de atención 6017488888.

### **9. USO Y CUSTODIA DE CONTRASEÑAS**

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de su usuario y contraseña y a mantener ambos en secreto. Asimismo, se compromete a cerrar su sesión al finalizar sus gestiones en el PANEL DE CONTROL y a notificar a COMCEL de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros con su usuario y contraseña. Será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE cualesquier actividad que se realicen o que tengan lugar mediante la utilización de los mismos. Si COMCEL detecta patrones de comportamiento sospechoso del CLIENTE, a prevención COMCEL podrá bloquear el acceso previa notificación al usuario registrado.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

El CLIENTE asume desde el momento del recibo de su usuario y su contraseña, la total responsabilidad en cuanto a los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control, no siendo oponibles a COMCEL usos indebidos del mismo. El CLIENTE conoce y acepta que la mencionada clave tiene el valor de una firma digital o electrónica y se hace responsable exclusivo de su custodia y absoluta reserva. El CLIENTE se obliga a no ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. El CLIENTE se obliga a establecer los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan solicitar Servicios, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el CLIENTE por dichas operaciones. El CLIENTE seguirá las instrucciones y recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del SERVICIO.

### **10. CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO**

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

### **11. ACCESO AL SERVICIO**

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

### **12. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO**

COMCEL no garantiza la operación ininterrumpida de SERVICIO, sin embargo si garantiza que el SERVICIO suministrado conforme a los presentes términos y condiciones, será prestado de manera que el CLIENTE pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido en la garantía de SERVICIO y disponibilidad que se establecen en el Anexo 1 del presente documento.

En caso de incumplimientos a la garantía de SERVICIO y disponibilidad señalados en el Anexo 21 ó en caso de presentarse fallas en el SERVICIO imputables única y exclusivamente a COMCEL, las cuales afecten la operación del mismo y generen que la prestación de dicho SERVICIO se encuentre por debajo de la garantía de SERVICIO y disponibilidad señalados en el Anexo 1, COMCEL realizará los descuentos por indisponibilidad de conformidad a lo indicado en el Anexo 1, que en ningún caso podrá ser superior a un mes de la renta correspondiente al SERVICIO. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por COMCEL al CLIENTE en la siguiente facturación o el mes subsiguiente.

### **13. FACTURACIÓN**

Un CCMP le permite pedir, suministrar y adquirir Servicios de Proveedores para su propio uso con facturación recurrente automatizada. La mayoría de los Servicios de Proveedores son ofrecidos mediante una suscripción durante un plazo inicial que suele estar sujeto a su renovación automática, de modo que debe revisar con atención el plazo del Servicio del Proveedor que está pidiendo a fin de comprender las opciones de duración, renovación y sus derechos de terminación. Además, las compras a través de un CCMP, en general, no requieren de ninguna entrega física y, por lo tanto, no se aplicará ningún término de su acuerdo existente con COMCEL en relación a su entrega o devolución respecto de las compras allí hechas, salvo que expresamente se acuerde lo contrario. Los Servicios del Proveedor que usted compre de CCPM podrá estar sujeta a términos y condiciones adicionales requeridos por el Proveedor. Es su responsabilidad revisar el Sitio del CCMP para determinar si se

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

aplica algún término del Proveedor a los Servicios de Proveedores que usted desee comprar. Todos los Servicios de Proveedores requerirán de la aceptación por su parte como cliente de Claro (COMCEL), de sus términos de uso o términos de servicio, y regirse por ellos, de modo que usted debe informar a sus usuarios con autorización para comprar sobre este requerimiento. Sin perjuicio de cualquier término contrario dentro de estos Términos CCMP, su licencia o derecho de uso de cualquier Servicio del Proveedor serán otorgados por el Proveedor y no por Claro (COMCEL), y estarán sujetos a los términos y condiciones que dicho Proveedor ponga a su disposición, incluidos, entre otros, garantías (si las hubiere), titularidad sobre propiedad intelectual y usos permitidos.

### **14. IMPUESTOS**

Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del Contrato estarán a cargo de quien, conforme las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación.

El estricto cumplimiento de los deberes formales asociados a los tributos que se originen por la celebración del presente contrato y la práctica de las retenciones que resulten aplicables, será de responsabilidad de la parte que resulte obligada conforme se prevea en las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes. Las retenciones en la fuente estarán a cargo del beneficiario, si de acuerdo con la ley aplicable el pagador deba practicar retenciones en la fuente, estas se descontarán de las sumas pactadas, de lo cual se expedirá el certificado de retención en la fuente correspondiente, retención que se declarará y consignará a favor de la autoridad tributaria.

Con la aceptación del presente contrato la tarifa del impuesto de timbre es el cero por ciento (0%), si en el algún momento la tarifa incrementará, el impuesto de timbre que se llegare a causar por la firma del Contrato correrá por cuenta del CLIENTE en su totalidad.

Las Partes se comprometen a suministrar la información y documentación soporte que resulte necesaria para la correcta determinación de sus obligaciones tributarias.

El CLIENTE se compromete a informar a COMCEL cualquier modificación de la información registrada en el RUT y a presentar copia del mismo en ese caso, y adicionalmente se tendrán en cuenta las normas fiscales vigentes para esta operación.

### **15. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN**

El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en el SERVICIO, radica en un sistema de almacenamiento compartido, local o en centros de cómputo de terceros en donde se encuentra la información de todos los Clientes del SERVICIO. Una vez que se haya terminado el contrato por cualquiera causa, COMCEL mantendrá la información que EL CLIENTE haya cargado sus servicios adquiridos en el portal de CLARO CLOUD por un periodo de treinta (30) días calendario, información que solo será entregada por COMCEL, previa solicitud efectuada por EL CLIENTE al CENTRO DE ATENCIÓN de COMCEL. Vencido el término de los treinta (30) días calendario, indicados anteriormente toda la información del CLIENTE se eliminará, sin que por este hecho COMCEL sea responsable por daños y perjuicios ante EL CLIENTE.

### **16. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO**

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO, deberá solicitar dicho cambio a COMCEL a través del CENTRO DE ATENCIÓN o a través del PORTAL CLARO CLOUD.

### **17. SOPORTE TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO**

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

Sin perjuicio de lo establecido en los Anexos de los presentes Términos y Condiciones respecto a cada uno de los servicios, COMCEL ofrece, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte técnico y administrativo para atender y registrar las dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado, en DÍAS HÁBILES, vía telefónica a través de LA LÍNEA DE ATENCIÓN en horario de atención por 24 horas. Los reportes de incidentes o consultas realizadas por fuera de DÍAS HÁBILES, serán registrados por COMCEL a través del mismo CENTRO DE ATENCIÓN en el siguiente día hábil.

Para la asistencia y soporte técnico COMCEL se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del SERVICIO no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el SERVICIO; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a COMCEL la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula octava del presente instrumento, en el entendido que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

COMCEL no cerrará el número de reporte de falla hasta conseguir la aceptación del CLIENTE de que el problema fue resuelto; el CLIENTE reconoce y acepta que COMCEL intentará localizarlo vía telefónica en tres ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al CLIENTE, COMCEL enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

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

### **18. CONDICIONES DE PAGO**

El CLIENTE podrá solicitar el cambio de los datos de facturación del SERVICIO siempre y cuando proporcione una nueva forma de pago que cumpla con los requisitos establecidos por COMCEL.

Cualquier cambio en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación o en el mes subsiguiente a la facturación del SERVICIO.

PARÁGRAFO 1: Los pagos de los SERVICIOS se efectuarán por mes vencido, para lo cual COMCEL enviará dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes la COMCEL incluyendo dentro de la misma el valor de los SERVICIOS elegidos por el CLIENTE. La primera factura que se emita luego de la iniciación del uso de los SERVICIOS, contendrá el valor correspondiente a los servicios del mes de iniciación para su pago dentro del plazo indicado en la factura. COMCEL podrá incluir los cobros por concepto de otros servicios o productos prestados o suministrados al CLIENTE por parte de COMCEL o terceros que tengan con COMCEL acuerdos de facturación vigentes y con quien el CLIENTE haya contratado servicios o productos.

El CLIENTE deberá realizar los pagos dentro del plazo establecido en la factura de COMCEL. La no recepción de la factura de COMCEL por parte del CLIENTE no lo exime de realizar los pagos en los plazos y valores establecidos normalmente en las facturas de COMCEL anteriores.

PARÁGRAFO 2: El CLIENTE reconoce y acepta que COMCEL podrá suspender la prestación de los SERVICIOS, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente documento le corresponda.

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

PARÁGRAFO 3: En el evento en que el CLIENTE realice pagos parciales, estos pagos se abonarán en primera medida a los servicios de telecomunicaciones prestados por COMCEL y el sobrante, si lo hay, se abonará a los SERVICIOS relativos a este documento, siempre y cuando, el mismo cubra el valor total del producto adquirido. Si esto último no ocurre, el sobrante se aplicará para la siguiente facturación de los servicios de telecomunicaciones prestados por COMCEL.

PARÁGRAFO 4: IMPUESTOS: Los tributos del orden nacional, distrital y municipal que se causen con ocasión de la celebración del presente Contrato estarán a cargo de quien, conforme las leyes, ordenanzas departamentales y acuerdos municipales colombianos vigentes, sea considerado como sujeto pasivo de la respectiva obligación. El impuesto sobre las ventas (IVA) lo pagará el adquirente del bien o SERVICIO. Se informa que COMCEL tiene la calidad de autorretenedor, grande contribuyente y pertenece al régimen común de IVA e ICA.

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

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

### **19. TARIFAS**

PARÁGRAFO 7: Usted acuerda pagar las tasas y recargos por los Servicios del Proveedor según lo detallado en el CCMP o en los términos y condiciones del Proveedor publicados en el CCMP. Aceptaremos sus pagos mediante los métodos que pongamos a disposición y que usted elija. Usted reconoce que los aranceles y recargos por los Servicios del Proveedor que compre podrán, como resultado de la variación del tipo de cambio extranjero, ajustarse durante el plazo de su suscripción, a nuestra discreción. Por lo tanto, el importe que pagará por los Servicios del Proveedor podrá variar ocasionalmente durante el plazo de su suscripción, aunque usted podrá comprar dichos Servicios por anticipado durante un plazo fijo. Le notificaremos sobre cualquier modificación mediante la actualización del CCMP o mediante el envío de un aviso por correo electrónico o correo regular. Los aranceles y recargos por los Servicios del Proveedor no son reembolsables.

Deberá pagar por el uso que usted haga de los Servicios del Proveedor mes vencido, salvo que acordemos lo contrario. Usted nos autoriza a cobrar automáticamente los importes relacionados con su uso de los Servicios del Proveedor al momento de ser requeridos o aplicables, tal como cuando la facturación se base en el consumo o si los Servicios del Proveedor se renuevan automáticamente o, potencialmente, en otros casos.

Podremos, a nuestra exclusiva discreción, cobrarle los importes que nos deba en USD o en su moneda local. Si no realiza el pago a tiempo, acuerda que podremos, además de todos los demás derechos y recursos que nos provee la ley o conforme a este acuerdo, finalizar o suspender los Servicios del Proveedor afectados.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

### **20. AJUSTES Y ACLARACIONES**

A petición del CLIENTE, se podrán realizar aclaraciones y ajustes de los cargos relacionados con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando al CLIENTE se le facturen cargos y el SERVICIO no se haya suministrado por causas no atribuibles al CLIENTE, o (ii) por interrupción del SERVICIO de acuerdo con los parámetros de disponibilidad definidos en el Anexo 2 y que las causas que originaron la interrupción sean imputables a COMCEL y no sean imputables al CLIENTE, en el entendido que serán imputables al CLIENTE aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, o con el EQUIPO DE CÓMPUTO y la red interna del CLIENTE.

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

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

### **21. SUSPENSIÓN**

El CLIENTE reconoce y acepta que COMCEL podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

COMCEL restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado cualquier suma adeudada; en el entendido que si después de treinta (30) días calendario de haber realizado la suspensión del SERVICIO, COMCEL no recibe el pago correspondiente, COMCEL podrá dar por terminado el Contrato sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, COMCEL se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO AUTORIZADO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

### **22. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El CLIENTE guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que COMCEL le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones. La violación de la confidencialidad o el uso indebido de la información, dará lugar a que se cause el derecho de reclamar indemnización por COMCEL al CLIENTE. La información de datos de contacto del CLIENTE se mantendrá como confidencial por el término de tres (3) años a partir de su recibo. El CLIENTE no adquirirá derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por COMCEL.

### **23. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN**

Salvo autorización previa y por escrito de COMCEL, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados, transmitidos, subrogados en favor de terceras partes en forma alguna por el CLIENTE.

COMCEL podrá ceder, transferir, gravar o subrogar a favor de terceras partes, total o parcialmente, los derechos y obligaciones asumidas en virtud de la relación contractual aquí expuesta, así como la posición contractual a cualquier tercer parte, entendiéndose por medio de la presente cláusula que el usuario otorga autorización suficiente a tal efecto.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

Así mismo, COMCEL podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

### **24. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las Partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, COMCEL procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

### **25. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:**

EL CLIENTE tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos ante COMCEL, en adelante PQR, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, en oficinas de COMCEL de atención al usuario, o al CENTRO DE ATENCIÓN en la página Web (<http://www.clarocloud.com.co>), correo electrónico [sopORTEcloudn1@claro.com.co](mailto:sopORTEcloudn1@claro.com.co), red social (Facebook-Grupo COMCEL Colombia) y línea gratuita de atención al usuario (6017488888 en Bogotá o 01 800 180 456 resto del país), para lo cual no requerirá de presentación personal, ni de la intervención de abogado, aunque emplee mandatario; para estos fines, La PQR que se formule en relación con alguno de los SERVICIOS, no afectará la normal provisión y facturación de los SERVICIOS en los periodos de facturación siguientes a su presentación. PARÁGRAFO PRIMERO: Si EL CLIENTE considera que el monto facturado no está conforme con la utilización de EL SERVICIO o LOS SERVICIOS que él hizo durante el período de facturación, podrá presentar su reclamación, la cual deberá limitarse a aquellos montos que sean efectivamente objeto de reclamo por parte de EL CLIENTE. EL CLIENTE deberá cancelar oportunamente aquellos montos que no sean objeto de reclamación.

### **26. NOTIFICACIONES PQRS**

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en el correo electrónico que el CLIENTE indicó en el registro en el CCPM o al Domicilio de facturación del SERVICIO existente asociado y a COMCEL en la dirección que a continuación se señala:

COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A

Carrera 68A No. 24B-10

SERVICIO al CLIENTE Corporaciones y Empresas

En caso de cambio de domicilio, las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días calendario de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las Partes no se notifiquen por escrito el cambio de sus domicilios, todas las diligencias, avisos, emplazamientos y notificaciones judiciales o extrajudiciales, se entenderán válidamente practicados en los domicilios indicados en este documento.

### **27. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL**

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

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

### **28. SEGURIDAD DEL CCPM**

COMCEL ha adoptado y adoptará todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean de obligación, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente y los estándares de calidad existentes en el sector, a fin de garantizar al máximo la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones. COMCEL garantiza que existen controles para prevenir la apertura de brechas en la seguridad u otras consecuencias negativas, adoptando las medidas organizativas y los procedimientos técnicos más adecuados con el fin de minimizar estos riesgos. No obstante lo anterior, el CLIENTE reconoce y acepta que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. Las redes utilizadas en Internet no son seguras y cualquier comunicación enviada por este medio puede ser interceptada o modificada por personas no autorizadas. Así pues, COMCEL no puede garantizar la plena privacidad y seguridad de la utilización del PORTAL CLARO CLOUD y de los SERVICIOS y, en particular, que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los CLIENTES hacen del PORTAL CLARO CLOUD y de los servicios. Por otro lado, COMCEL advierte que el estado actual de la técnica no garantiza la no vulneración de los sistemas de seguridad o de la inviolabilidad de las comunicaciones cuando estos son transportados a través de cualesquiera redes de telecomunicación.

### **29. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS**

El CLIENTE reconoce la titularidad de COMCEL respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el CCPM y la información y servicios aquí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán incluidos cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, bases de datos, tecnología, equipos informáticos, know-how, marcas, signos distintivos, logos y, en general, cualquier clase de creación o material accesible a través del PORTAL CLARO CLOUD que sea de propiedad de COMCEL, así como el propio PORTAL CLARO CLOUD (en lo sucesivo, la "Propiedad COMCEL")

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

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

**LICENCIA DE USO DEL CCPM.**- COMCEL autoriza a los CLIENTES a acceder y utilizar los servicios y contenidos que allí se incorporen. En cualquier caso, la licencia de uso reconocida y utilizada en virtud del SERVICIO adquirido no podrá ser, en ningún caso, cedida o transferida a terceras partes. COMCEL se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones, civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de las propiedades COMCEL.

### **30. RENUNCIA**

La renuncia por parte de COMCEL a ejercitar los derechos que le asistan en caso de incumplimiento de alguna cláusula incorporada en las presentes Condiciones Generales no será considerada como renuncia a ejercitarlos ante cualquier otro incumplimiento tanto de la misma como de otra estipulación.

### **TRIGÉSIMA. LEYES Y JURISDICCIÓN**

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

El CLIENTE, al hacer uso del CCPM, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes en la República de Colombia, así como las leyes aplicables para los casos concretos vigentes en la República de Colombia, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

### **31. VERIFICACIÓN DE CRÉDITO Y REPORTE EN BASES DE DATOS.**

El CLIENTE mediante la aceptación de los Presentes términos y condiciones, declara que ha leído la información y autoriza de manera madura, libre, expresa e irrevocablemente a COMCEL, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito o SERVICIO solicitado, para que obtenga en cualquier momento, de cualquier fuente, y reporte a cualquier Banco de Datos, las informaciones y referencias relativas a su razón social, número de identificación tributaria (NIT), su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su (s) cuenta (s), bancaria (s) y, en general al cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias.

### **32. MERITO EJECUTIVO.**

El CLIENTE acepta que los Presentes Términos, sus anexos y las facturas que se generen por la prestación del SERVICIO, prestan mérito ejecutivo en los términos del artículo 422 Código General del Proceso y demás normas concordantes o que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

### **33. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS.**

EL CLIENTE a) Autoriza a ser consultado en bases de datos, b) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. c) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia como la UIAF o la Fiscalía General de la Nación. d) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada.

EL CLIENTE declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante COMCEL porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a COMCEL. Así mismo, EL CLIENTE autoriza a: (i) revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia como la UIAF o la Fiscalía General de la Nación y; (ii) a ser consultado en bases de datos.

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

EL CLIENTE, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a COMCEL por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra COMCEL por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL CLIENTE de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

inicien en contra de COMCEL, por o con ocasión de dicho incumplimiento. De igual manera EL CLIENTE se compromete a dar las explicaciones a que hubiere lugar originadas por el mencionado incumplimiento a COMCEL y a los terceros que este le indique.

### **34. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA GEOLOCALIZACIÓN**

1. Respecto de aquellos servicios establecidos en el Anexo 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS del presente documento, que comprendan o tengan funciones relacionadas con geolocalización y teniendo en cuenta que el sistema de GPS y geolocalización de las terminales, computadores, laptops, equipos móviles y demás dispositivos está sujeto a que el Usuario Final de tales dispositivos tenga la facultad de activarlo o deshabilitarlo, por lo cual no será imputable a COMCEL responsabilidad alguna respecto de la afectación del funcionamiento del SERVICIO cuando la geolocalización – GPS sea deshabilitado por el usuario final o por el SUSCRIPTOR.

2. El SUSCRIPTOR es el único responsable respecto de la autorización de los usuarios finales, ya sean personas naturales o jurídicas, para que su geolocalización sea generada en virtud del SERVICIO y el funcionamiento de la misma tanto en las terminales, computadores, laptops, equipos móviles y demás dispositivos del SUSCRIPTOR y/o del usuario final. Por lo tanto, el SUSCRIPTOR, deberá mantener indemne a COMCEL e indemnizar todo daño y perjuicio derivado de reclamaciones del usuario final y/o terceros que se afecten en virtud del incumplimiento de la presente disposición.

3. COMCEL es un proveedor de soluciones tecnológicas, mas no es responsable ni se responsabiliza por los actos y hechos de la persona natural y/o jurídica que adquiere, para entregarle a un tercero, el dispositivo que contiene la solución con la función de geolocalización. Por lo tanto, el CLIENTE deberá mantener indemne a COMCEL de toda reclamación de terceros, usuarios y autoridades públicas de cualquier tipo.

### **1. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

EL SUSCRIPTOR será el único responsable del tratamiento de los datos personales de las personas cuya información, datos, imágenes sean grabadas, almacenadas, capturadas y utilizadas o que en general tengan acceso o contacto con EL SERVICIO. En consecuencia, EL SUSCRIPTOR se obliga a proteger los datos personales a los que llegare a acceder con ocasión al uso del SERVICIO, para lo cual dará cumplimiento a sus políticas de tratamiento de datos, las cuales se deberán enmarcar, especialmente pero sin limitarse, en las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas relacionadas que la modifiquen, sustituyan o adicionen. EL SUSCRIPTOR indemnizará los perjuicios que cause a COMCEL y/o a terceros como resultado del incumplimiento de los principios y normatividad aplicables al tratamiento de la información personal. EL SUSCRIPTOR se obliga a mantener indemne a COMCEL, frente a cualquier reclamación, penalidad o sanción que pudiera ser interpuesta por cualquier tercero en relación con la presente obligación.

COMCEL no tiene la calidad de Encargado y/o Responsable, en los términos de la Ley 1581 de 2012, sobre los datos personales y datos sensibles capturados, almacenados, su transferencia y/o transmisión internacional y/o tratada a través de EL SERVICIO por parte de EL SUSCRIPTOR y/o tercero que provea EL SERVICIO y/o componente de EL SERVICIO.

En caso que EL SERVICIO requiera que EL SUSCRIPTOR acepte y suscriba términos y condiciones de terceros asociados con el SERVICIO, el SUSCRIPTOR entiende y acepta que no será imputable a COMCEL responsabilidad y/o reclamo alguno respecto del contenido y alcance de dichos términos y condiciones del tercero. En caso que EL SUSCRIPTOR no se encuentre de acuerdo con los términos y condiciones de terceros asociados con el SERVICIO, deberá abstenerse de contratar el SERVICIO.

COMCEL no tendrá acceso, injerencia, administración y/o responsabilidad sobre los datos personales y datos sensibles capturados, almacenados, su transferencia y/o transmisión internacional y/o tratados a través de EL SERVICIO por parte de EL SUSCRIPTOR y/o tercero que provea EL SERVICIO y/o componente de EL SERVICIO. Sin perjuicio que EL SUSCRIPTOR o el tercero que provea el SERVICIO tengan acceso, injerencia, administración y/o

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

responsabilidad sobre los datos personales y datos sensibles capturados, almacenados, su transferencia y/o transmisión internacional y/o tratados a través de EL SERVICIO, COMCEL no realizará cualquier tipo de tratamiento y/o procesamiento de datos personales, así como tampoco intervendrá en el cruce de estos datos con las bases de datos públicas y/o privadas a las cuales tenga acceso el SUSCRIPTOR o el tercero que provea el SERVICIO.

### **35. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE INCLUYAN SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

Además de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, la ley y el ordenamiento jurídico relativos a la facturación electrónica, al respecto se observará lo siguiente:

1. EL CLIENTE, conforme a la regulación establecida en el Decreto 2242 de 2015, Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016 y demás leyes normas complementarias o que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, entiende y acepta que es el único Obligado en materia tributaria respecto de las facturas, títulos y demás obligaciones que surjan con relación a la generación, acuse de recibo, verificación y/o rechazo, expedición de nota crédito, de las facturas electrónicas generadas por el CLIENTE con ocasión de la utilización del SERVICIO.

2. EL CLIENTE entiende y acepta que en la prestación del SERVICIO que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica, COMCEL obra como intermediario entre EL CLIENTE y el respectivo Proveedor Tecnológico, siéndole únicamente imputable al respectivo Proveedor Tecnológico las obligaciones y deberes establecidos respecto de los proveedores tecnológicos de facturación electrónica en el artículo 13 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en el artículo 1.6.1.4.1.13. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016). Por lo tanto, EL CLIENTE se obliga a asociar, actualizar y registrar en el Registro Único Tributario (RUT) de EL CLIENTE al respectivo Proveedor Tecnológico de la Solución Tecnológica de facturación electrónica de EL CLIENTE que se indica en el Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones, dependiendo del SERVICIO contratado.

3. EL CLIENTE deberá estar debidamente registrado en el Catálogo de Participantes de Factura Electrónica, de conformidad a los términos establecidos en el artículo 15 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en artículo 1.6.1.4.1.15 del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016).

4. Conforme al artículo 15 de Decreto 2242 de 2015 (compilado en el artículo 1.6.1.4.1.15. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016) y las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, sin perjuicio de la intermediación de COMCEL, EL CLIENTE entiende y acepta que COMCEL no ostenta la calidad de Proveedor Tecnológico habilitado de facturación electrónica. Sin perjuicio de lo anterior, será obligación de COMCEL prestar el SERVICIO que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica mediante proveedores tecnológicos debidamente habilitados conforme a las normas aplicables.

5. EL CLIENTE, para efectos de la utilización del SERVICIO que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica, se obliga y declara que se encuentra debidamente habilitado para expedir factura electrónica en los términos y condiciones establecidas en el artículo 10 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en artículo 1.6.1.4.1.10. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016) y las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

6. Conforme al párrafo 3 del artículo 10 del Decreto 2242 de 2015 (compilado en artículo 1.6.1.4.1.10. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016) y las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, EL CLIENTE se obliga a actualizar su habilitación para expedir factura electrónica en los siguientes casos:

6.1. Cuando el SERVICIO que incluya servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica contratado por EL CLIENTE a COMCEL, se termine por cualquier causa.

6.2. Cuando EL CLIENTE decida, sin perjuicio de la intermediación de COMCEL entre EL CLIENTE y el respectivo Proveedor Tecnológico, cambiar el proveedor tecnológico del SERVICIO contratado a COMCEL. Esta

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

obligación será igualmente aplicable cuando EL CLIENTE cambie de Proveedor tecnológico o cambie de SERVICIO contratado a COMCEL mediante los presentes Términos y Condiciones, por otro servicio, producto o Solución Tecnológica también ofrecida por COMCEL a través del Portal Claro Cloud conforme al Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones y/o contratado con COMCEL por cualquier otro medio.

7. COMCEL se obliga a informar a EL CLIENTE de la cancelación o no renovación de la autorización de cualquiera de los Proveedores Tecnológicos que presten, a través de la contratación efectuada por EL CLIENTE a COMCEL mediante los presentes Términos y Condiciones y el Portal Claro Cloud, los servicios de Solución Tecnológica de facturación electrónica y/o en caso que la Solución Tecnológica de facturación electrónica, por cualquier causa, deja de ser disponible para ser prestada por COMCEL a EL CLIENTE.

8. La Solución Tecnológica de facturación contratada por EL CLIENTE a COMCEL, es un medio tecnológico, por lo que será exclusiva responsabilidad del CLIENTE, dentro de su autonomía respecto de la utilización de la Solución Tecnológica, llevar a cabo y cumplir con su obligación de facturar electrónicamente, ya sea mediante el Formato Electrónico de Generación o por medio de Representación Gráfica. A su vez, los efectos y disposiciones relativas al Acuse de Recibo de la Factura Electrónica corresponderán exclusivamente a EL CLIENTE, por lo que no será en ningún caso imputable a COMCEL los efectos, daños o consecuencias respecto del CLIENTE o terceros derivadas de la ausencia o retardos en el Acuse de Recibo de la Factura Electrónica por parte de EL CLIENTE.

9. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE el buen manejo de la Solución Tecnológica contratada a COMCEL y todas sus funcionalidades; asimismo EL CLIENTE es el único responsable por la información que utilice para la facturación de sus productos y servicios así como del cumplimiento de todas sus obligaciones fiscales ante la DIAN o cualquier otra obligación de carácter tributario o legal ante cualquier organismo gubernamental.

10. La contratación de la Solución Tecnológica de facturación electrónica a COMCEL, en ningún caso se tendrá como la delegación, mandato con representación, mandato sin representación y título mediante el cual EL CLIENTE traslade a COMCEL o al respectivo Proveedor tecnológico, su obligación de facturación y/o su calidad de obligado a facturar. Por lo tanto, corresponderá de forma exclusiva y plena a EL CLIENTE llevar a cabo la ejecución y observancia plena de su obligación de facturar, a través de la Solución Tecnológica de facturación electrónica contratada a COMCEL o través de los medios establecidos en el marco regulatorio tributario aplicable (v.gr. facturación contingente, facturación directa, facturación a través de los sistemas previstos por la DIAN).

11. Mediante la contratación por parte de EL CLIENTE a COMCEL de los SERVICIOS o cualquiera de la Soluciones Tecnológicas de Facturación Electrónica establecidos en el Portal Claro Cloud y/o en el Anexo 1 de los presentes Términos y Condiciones, EL CLIENTE acepta y autoriza de forma expresa a COMCEL y a los respectivos Proveedores Tecnológicos a través del cual se preste el SERVICIO y la Solución Tecnológica de Facturación Electrónica, para que en su nombre COMCEL o el Proveedor tecnológico incluya la firma digital o electrónica, de conformidad al Anexo 2 de la Resolución 19 de 2015 de la DIAN como elemento para garantizar autenticidad e integridad de la factura electrónica desde su expedición hasta su conservación, de acuerdo con Ley 962 de 2005 en concordancia con la Ley de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 333 de 2014 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, y de acuerdo con la política de firma que establezca la DIAN.

12. EL CLIENTE se obliga a conservar las facturas y las notas créditos emitidas por el CLIENTE por el tiempo y duración establecida en las respectivas normas tributarias, a través de la Solución Tecnológica de Facturación Electrónica contratada a COMCEL, como a través de sus propios medios o los de terceros. EL CLIENTE se obliga, conforme a las disposiciones tributarias, archivísticas y comerciales aplicables a la conservación de documentos, a realizar la conservación de las respectivas facturas a través de sus propios medios o los de terceros. En caso que la Solución Tecnológica de Facturación Electrónica contratada a COMCEL, no se ejecute por cualquier causa, tales como pero sin limitarse a terminación del respectivo SERVICIO que incluya Solución

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

Tecnológica de Facturación Electrónica contratada a COMCEL, cancelación de la autorización del Proveedor Tecnológico, disolución y liquidación del Proveedor Tecnológico, no será imputable a COMCEL ningún daño, efectos, consecuencias, multas y/o penalidades respecto de EL CLIENTE, terceros y/o autoridades, estando obligando EL CLIENTE a salir en defensa y mantener indemne a COMCEL respecto de reclamaciones, requerimientos o acciones judiciales o administrativas de terceros.

PARÁGRAFO: Definiciones. Para efectos de la presente cláusula, los presentes Términos y Condiciones, la información publicada en el Portal Claro Cloud, los términos que se expresan con mayúsculas en su primera vocal o consonante tendrán la definición que se les asigna en las normas tributarias aplicables, concretamente

### ANEXO 1 TÉRMINOS Y CONDICIONES POR SERVICIO

#### 1. SaaS - Microsoft 365:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

**Términos y condiciones de cláusulas de permanencia y penalidades**

<https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/commerce/subscriptions/cancel-your-subscription?view=o365-worldwide#what-if-i-bought-my-subscription-through-a-partner>

#### 2. SaaS - Google Workspace:

<https://workspace.google.com/terms/sla.html>

**Términos y condiciones de cláusulas de permanencia y penalidades**

<https://support.google.com/a/answer/1247360?hl=es>

#### 3. SaaS - Claro Drive:

Claro Drive Negocios es una aplicación en la nube que le permite sincronizar archivos y carpetas de trabajo, así como el almacenamiento de todo tipo de información desde hojas de cálculo, presentaciones, bases de datos archivos de texto, planos y en general cualquier documento o archivo de imágenes, video y audio. Se trata de una solución técnica a la medida, que es configurada de acuerdo a las necesidades del negocio por parte del SUSCRIPTOR

#### **De los servicios ofrecidos:**

Este SERVICIO brinda a los usuarios determinada capacidad de almacenamiento en la nube que les permite realizar las siguientes funciones para la administración de archivos y carpetas:

- Respaldar: Almacenamiento en la nube de archivos y carpetas.
- Sincronizar: Actualización de archivos y carpetas en su última versión en todos los dispositivos configurados por el usuario como lo son Tablet, Smartphone, Computadora, entre otros.
- Recuperar: Disponibilidad de la información para que el usuario pueda obtenerla y realizar consultas o modificaciones desde cualquier interfaz con conexión a internet.
- Compartir: Permitir el acceso a la información a diferentes personas mediante links.
- Administrar: Usuario "Administrador" el cuál tiene control de: 1) Asignación de password, 2) Acceso a información de todos los usuarios, 3) Activación/desactivación de usuarios.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

- Panel de administrador: El usuario administrador cuenta con un panel para gestionar las licencias con las que cuenta y dar seguimiento al estado y uso del servicio.
- Niveles de servicio. Soporte garantizado 24/7 los 365 días del año, así como asistencia en la configuración del servicio.
- Single Sign-On (SSO): Acceso a los usuarios con las mismas credenciales que se tienen en Odín.

#### **Planes de Claro Drive Negocio disponibles:**

- 100 Gigabytes (GB) sin costo:

SERVICIO de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android) Aplica un plan gratuito por empresa/organización.

- 250 Gigabytes (GB) cobro mensual:

SERVICIO de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android).

- 1 Terabyte (TB) cobro mensual:

SERVICIO de almacenamiento de datos en la nube y sincronización de archivos multidispositivo (Web, Windows, Mac, iOS y Android).

Los requisitos mínimos que deberán cumplir los dispositivos para la adecuada instalación de las aplicaciones de Claro Drive Negocio son los siguientes:

- Sistema Operativo: Las aplicaciones de Claro Drive Negocio son compatibles con: Windows 8, 8.1, Windows 7, Mac OS X 10.9 y superiores.
- Sistema operativo (equipos móviles): Las aplicaciones de Claro Drive Negocio están disponibles para equipos de tipo Smartphone y Tablets con sistema operativo Android 4.0 o superior, Tablet Android 4.0 ó superior, iPhone e iPad versión iOS 8 ó superior.
- Memoria RAM: Al menos 1 GB.
- Espacio disponible en disco duro: 100MB de memoria para la instalación. Los requisitos en espacio de disco para un uso normal dependen de la configuración y del tipo y tamaño de los archivos en la nube.
- Web browsers soportados: La aplicación web está construida con HTML y JavaScript, lo cual la hace compatible con la mayoría de los navegadores disponibles en el mercado. Incluye funcionalidades avanzadas compatibles con las versiones de navegadores de escritorio más recientes como: Internet Explorer 11 y posteriores, Firefox 14 y versiones posteriores, Chrome 18 y versiones posteriores, Safari 7, y versiones posteriores.

Los sistemas operativos compatibles y las plataformas móviles pueden variar de acuerdo a las nuevas versiones liberadas por AMX Contenido, S.A. de C.V. ("Amco") o Triara.Com, S.A. de C.V. ("Triara"), según corresponda.

Tamaño máximo de archivos que se puede subir en Claro Drive Negocio:

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD**

El tamaño máximo de un archivo para subir a Claro Drive Negocio es de 20 GB, siempre y cuando se cuente con espacio de almacenamiento disponible en la cuenta y se suba a través de las aplicaciones para sistemas operativos Windows o Mac OS.

Es importante tener en cuenta que algunos navegadores tienen límites de subida menores a 10 GB. La mayoría de ellos tienen un límite máximo de 2 GB.

Los dispositivos móviles también cuentan con limitaciones en cuanto al tamaño de los archivos para subir a la nube de Claro Drive Negocio. Estos pueden depender de la conexión a la cual estén conectados (una red Wifi o una red 3G), o si el dispositivo cuenta con batería suficiente para subir los archivos.

**IMPORTANTE:** Subir archivos a la nube de Claro Drive Negocio conectado a la red de datos móviles de su operador puede representar cargos elevados por el consumo de datos. Se recomienda subir archivos de mayor tamaño cuando el dispositivo esté conectado a una red Wifi.

### **Otras disposiciones:**

Los servicios de Claro Drive Negocio son intransferibles. En ningún caso los beneficios aquí ofrecidos podrán convertirse en valor monetario, ni transferirse para otro usuario.

EL SUSCRIPTOR podrá realizar la carga y descarga de los archivos, música, fotos, etc. que desee respaldar en Claro Drive Negocio desde su computadora, dispositivo o equipos que tenga disponible de acuerdo a lo mencionado en el punto 2.1. Para lo anterior, el usuario debe tener acceso a Internet o plan de datos. Si EL SUSCRIPTOR realiza las cargas y descargas utilizando su plan de datos, la navegación tendrá el costo establecido en el plan de datos contratado por el usuario.

Ni COMCEL COLOMBIA S.A., AMX Contenido, S.A. de C.V., ni Triara.Com, S.A. de C.V, serán responsables por daños o pérdida de información, música, videos, canciones, archivos, o cualquier otra información almacenada en Claro Drive Negocio que se puedan presentar durante el tiempo en el que el usuario tenga activo el SERVICIO o posterior a la desactivación del mismo.

Los planes están disponibles únicamente con las características descritas en estos términos y condiciones en el presente documento por lo que COMCEL COLOMBIA S.A., AMX Contenido, S.A. de C.V. y Triara.Com, S.A. de C.V. se reservan el derecho de modificarlos en cualquier momento.

**GARANTÍA.** Los planes que se describen en el presente documento utilizan Software de un tercero que se descarga a partir de un link seguro, para la instalación en los dispositivos y/o equipos del usuario, por lo que no existe garantía sobre dicho software debido a que éste puede ser descargado y reinstalado tantas veces como sea requerido por el usuario. Por lo anterior, AMX Contenido, S.A. de C.V. y Triara.Com, S.A. de C.V., no garantizan la corrección, precisión, fiabilidad, oportunidad, seguridad, rendimiento o adecuación para un propósito particular del Software. Así mismo, no se garantiza que el software o en el SERVICIO no presente errores, u otras fallas.

## **4. SaaS - Software Claro Cloud**

Aplicación en la nube que permite la generación de Facturas Electrónicas que soportan transacciones de venta de bienes y/o servicios que se generan a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas cumpliendo con lo establecido por la DIAN. Adicionalmente permite la gestión de las principales operaciones de compra y venta del negocio desde cualquier lugar y dispositivo tales como: cotizaciones, entradas de mercancía, cuentas por cobrar, ventas, gastos e ingresos. Permite a su usuario

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

el manejo del catálogo de Clientes, productos y/o servicios y terceros. Generación de notas contables y facturas por computador para enviarlas a los Clientes finales del usuario por correo. Emisión de reportes y estadísticas del estado de la empresa y toma decisiones en tiempo real. La aplicación consiste de 2 modalidades: Básica y Premium, de pago mensual y anual.

Plan	Características	Descripción
<b>SOFTWARE CLARO CLOUD BÁSICO</b>	Catálogo de Clientes.	Permite contar con un catálogo con la información comercial y de contacto de Clientes.
	Catálogo de Productos.	Diseñado para tener los registros técnicos y fotográficos de los productos ofrecidos.
	Cotizaciones.	Elabora documentos de acuerdo con lo solicitado por el <b>CLIENTE</b> y convirtiendo a las Cotizaciones en una factura.
	Facturas por Computador y Factura Electrónica,	Documento digital que cumple con todos los requerimientos tributarios colombianos según el segmento.
	Notas Contables.	Comprobante, consistente únicamente en Nota Crédito, que sirve para respaldar el otorgamiento de un descuento o bonificación sobre una operación comercial.
	Manejo de reportes.	Emisión de estados de cuenta de Clientes, resumen de documentos, inventarios, listas de precios, entre otros.
	Exportación de consultas.	Exporta las consultas a formatos Excel y PDF.
	Este plan cuenta con un (1) usuario Administrador y un (1) usuario de operación.	

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

Plan	Características	Descripción
<b>SOFTWARE CLARO CLOUD PREMIUM</b>	Además de incluir las características del <b>SERVICIO</b> de Software Claro Cloud Básico, el <b>SERVICIO</b> de Software Claro Cloud Premium cuenta con lo siguiente:	
	Cuentas por cobrar.	Registro inmediato que permite el seguimiento de cargos y abonos de Clientes.
	Generación de reportes de estado de cuenta por <b>CLIENTE</b> .	Reporte detallado de cargos y abonos por <b>CLIENTE</b> .
	Generación de reportes de corte de caja.	Cierre de operaciones diario con detalle de cargos y abonos.
	Generación de reportes de pago a documentos.	Reporte detallado de recepción de pagos a documentos pendientes de saldar.
	Catálogo de terceros.	Permite contar con un catálogo con información comercial y de contacto de terceros tales como proveedores y socios.
	Estadísticas.	Información estadística para toma de decisiones respecto de: Clientes, productos, utilidades, etc.
	Ingreso de Mercancías.	Permite el ingreso y control de las compras que se realizan a proveedores o terceros.
	Control de existencias e inventarios.	Control de entradas y salidas, rotación de producto y costo promedio.
	Configuración de usuarios.	Para mayor seguridad, configura niveles de acceso de los diferentes usuarios que tengan acceso a la aplicación.
	Este plan cuenta con un (1) usuario Administrador y tres (3) usuarios de operación.	

#### 5. SaaS - Software Contable Claro:

<https://www.bing.com/ck/a?!&p=d2c62a3591e34da9JmftdHM9MTY2OTkzOTlwMCZpZ3VpZD0xZmJkYTkzYS1mNjQwLTZlYzYtMDZiMS1iYjE2ZjI0MDY4NTAmaW5zaWQ9NTM5Nw&ptn=3&hsh=3&fclid=1fbd93a-f640-6ec6-06b1-bb16f2406850&psq=alegra+terminos+y+condiciones&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cuYWxlZ3JhLmNvbS9sZWdhbC90ZXJtaW5vcy15LWNvbmlRyY2lvbmVzLyM6fjp0ZXh0PUxvcyUyMHQlQzMIQTlybWlub3MIMjBleHByZXNhZG9zJTlwZW4IMjBlc3RIJTlwY29udHJhdG8IMjBjb25zdGI0dXllbiUyMGxhcycxhcGxpY2FjaSVDMYVCM24IMjBhcHAuYWxlZ3JhLmNvbSUyYyUyMGxhJTlwdmVyc2klQzMIQjNuJTlwSVDMyVCM3ZpbCUyMEFsZWdyYSUyMHkIMjBcGku&ntb=1>

#### 6. SaaS - Diseño Pagina Web:

<https://www.hostopia.com/programs.html>

#### 7. SaaS - Dominio Internet

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

### 8. SaaS: Página Web + Tienda Digital

**SERVICIO** que tiene por objeto que el SUSCRIPTOR construya y publique su propia página web con opción de tener su tienda en línea y realizar ventas por Internet.

#### Características y servicios:

Herramienta para que el **CLIENTE** construya y publique su propia página web con opción de tener su tienda en línea y realizar ventas por Internet.

Características	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
<b>Construir mi página</b>					
Constructor avanzado de sitio web responsivo (optimizado para computadora, tableta y teléfono inteligente)	si	si	si	si	si
Diseños acorde al tipo de negocio	si	si	si	si	si
YouTube, Google Maps, Formularios de Contacto	si	si	si	si	si
Integración con redes sociales (Facebook Likes, Feeds, etc.)	si	si	si	si	si
Optimizador para buscadores	si	si	si	si	si
<b>Atraer Clientes</b>					
E-mail marketing (AnnouncerPro)	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos	20 Contactos
Social Stream (Linkedin, Facebook, Twitter)	No	Si	Si	Si	Si
<b>Vender en línea</b>					
Constructor de Tienda en Línea	No	Si	Si	Si	Si
Productos	No aplica	12	100	1000	Ilimitado
Configura tarifas de envío planas o en tiempo real con diferentes empresas de logística	No	Si	Si	Si	Si
Configura impuestos	No	Si	Si	Si	Si
Soporte para procesamiento de pagos en línea	No	Paypal	Múltiples opciones de pago	Múltiples opciones de pago	Múltiples opciones de pago
Cupones de descuento	No	No	Si	Si	Si

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

Descuentos al mayoreo	No	No	No	Si	Si
Vende productos digitales	No	No	Si	Si	Si
Integración para vender en Facebook	No	Si	Si	Si	Si
Remarketing con Google Analytics	No	No	Si	Si	Si
Seguimiento de pedidos, pagos y estatus de envío	No	Si	Si	Si	Si
Envío e impresión de facturas	No	Si	Si	Si	Si
Envío de notificaciones personalizadas a Clientes que realizan compras	No	No	Si	Si	Si
Exporta información de pedidos, productos y Clientes en CSV	No	No	Si	Si	Si
Indexación nativa AJAX (SEO)	No	No	Si	Si	Si
Reportes con Google Analytics	No	No	Si	Si	Si

#### General

Almacenamiento Sitios Web	20 GB	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB
Cuentas de Correo Electrónico de 1 GB	5	5	10	15	20
Límite Mensual de Transferencia de información	200 GB	3000 GB	3000 GB	3000 GB	3000 GB

#### Servicios adicionales: Campañas de Correo Electrónico [Aplica para Planes Comienza, Comercia 12, 100, 1000 e Ilimitado]

##### Servicio

Bloque E-Mail Marketing 250 contactos (mensajes ilimitados)

Bloque E-Mail Marketing 500 contactos (mensajes ilimitados)

Bloque E-Mail Marketing 1000 contactos (mensajes ilimitados)

Bloque E-Mail Marketing 10000 contactos (mensajes ilimitados)

Bloque E-Mail Marketing 25000 contactos (mensajes ilimitados)

#### Cuentas de correo electrónico [Aplica para todos los planes]

Cuenta de Correo Modalidad Básica Excedente

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

Funcionalidades de cuentas de correo electrónico	Comienza	Comercia 12	Comercia 100	Comercia 1000	Comercia Ilimitado
<b>SERVICIO</b> de correo electrónico					
Envío/Recepción mediante POP/SMTP	si	si	si	si	si
Configuración en dispositivos móviles POP/SMTP	si	si	si	si	si
Web mail	si	si	si	si	si
Libreta de direcciones	si	si	si	si	si
Filtro anti-spam	si	si	si	si	si
Respuesta automática	si	si	si	si	si

#### 9. SaaS- Csp Suscription:

<https://learn.microsoft.com/es-es/partner-center/csp-on-premises-software>

#### 10. SaaS- Csp Perpetuo:

<https://learn.microsoft.com/es-es/partner-center/csp-on-premises-software>

#### 11. IaaS/PaaS - GCP - Google Cloud Platform:

GCP - End User Agreement: <https://cloud.google.com/terms?hl=es-419>

GCP - Service Level Agreement: [https://cloud.google.com/terms/sla?hl=es\\_419](https://cloud.google.com/terms/sla?hl=es_419)

#### 12. IaaS/PaaS – Huawei Cloud:

Huawei Cloud - End User Agreement: <https://www.huaweicloud.com/eu/declaration/eula.html>

Huawei Cloud - Service Level Agreement: <https://www.huaweicloud.com/eu/declaration/sla.html>

#### 13. IaaS/PaaS - AWS - Amazon Web Service:

Al contratar los servicios cloud de AWS a través de COMCEL (CLARO) partner de AWS, el CLIENTE acepta el End User Agreement (Acuerdo de Usuario Final) de AWS:

[https://aws.amazon.com/es/agreement/?nc1=h\\_ls](https://aws.amazon.com/es/agreement/?nc1=h_ls)

Así mismo el Cliente se acoge a los Acuerdos de Niveles de Servicio de AWS (SLA, por sus siglas en inglés):

[Acuerdos de nivel de servicios \(SLA\) de AWS \(amazon.com\)](#)

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

CLARO como partner autorizado de AWS y comercializador de los servicios cloud AWS estará limitado a los alcances y condiciones técnicas, comerciales y de soporte brindadas por AWS y contratadas por el CLIENTE.

La Oferta Comercial entregada por CLARO y aceptada por el CLIENTE, en la que se detalla el alcance y condiciones comerciales de la solución Cloud AWS, complementa este documento.

El Contenido (software, aplicaciones, datos, textos, audios, videos o imágenes) de Terceros disponibles en el Marketplace de AWS podrá ser utilizado por el CLIENTE a su elección. El Contenido de Terceros se registrará por el Acuerdo de Usuario Final de AWS, y cuando resulte aplicable, por términos y condiciones independientes que acompañen dicho Contenido de Terceros y cuyos términos y condiciones podrán incluir tarifas y cargos independientes, los cuales podrán estar públicos en el Marketplace de AWS y/o en la Oferta Comercial de CLARO.

Al CLIENTE contratar contenidos (software, aplicaciones, datos, textos, audios, videos o imágenes) de terceros a través del Marketplace de AWS el CLIENTE acepta los términos y condiciones estipulados en los Acuerdos de Usuario Final (End User Agreement) que los terceros tengan para dichos contenidos.

El servicio de Gestión de Postura de Seguridad Claro se factura como servicio de nube basado en el Software as a Service (SaaS) FortiCNP de FORTINET que se consume a través del Marketplace de AWS y se factura como un servicio cloud AWS.

Al contratar el Servicio de Gestión de Postura de Seguridad de CLARO el CLIENTE acepta los términos y condiciones de FORTINET expuestas en el siguiente enlace:

[s3.amazonaws.com/EULA/forticloud\\_eula.txt](https://s3.amazonaws.com/EULA/forticloud_eula.txt)

### 14. IaaS/PaaS - MS – Azure:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services>

### 15. IaaS/PaaS - Claro Cloud Empresarial:

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/downloads/eula/vmw-euc-consolidated-service-level-agreement.pdf>

### 16. IaaS/PaaS - OCI - Oracle Cloud Infrastructure:

<https://www.oracle.com/co/cloud/sla/>

### 17. IaaS/PaaS - Claro Backup:

<https://www.acronis.com/en-us/support/advantage/>

### 18. IaaS/PaaS - Proyectos Especiales Cloud

### 19. Seguridad móvil Claro Lookout

<https://www.lookout.com/legal/lookout-mes-service-license-agreement-es>

### 20. Seguridad Empresas (Acronis)

<https://www.acronis.com/es-mx/support/platform-terms-conditions/>  
<https://legaldocs.lookout.com/es/enterprise-end-user-agreement.pdf>

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

### 21. Claro Cloud MSP:

Claro entrega sus clientes servicios profesionales en tecnologías Cloud en los formatos de hora, jornada y servicio mes, los cuales tendrán un alcance, cronograma de trabajo y oferta económica definida en el CONTRATO MARCO CONVERGENTE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC A LA MEDIDA y AOS Claro Cloud MSP.

A continuación, realizaremos la definición de tipo de horas, jornadas y servicios mes que el cliente puede utilizar para sus proyectos.

Horas IaaS: Servicio prestado por horas de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor Hora ingeniero con diversos conocimientos en la nube, especialistas en procesos, diseño, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.
- Configuración, migración, capacitación y/o consultoría.

Horas SaaS: Servicio prestado por horas de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor Hora ingeniero con diversos conocimientos en la nube, especialistas en procesos, diseño, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.
- Configuración, migración, capacitación y/o consultoría.
- Hora Servicio Cloud - Especializado: Servicio prestado por horas de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

Valor Hora con recurso especialista en:

- BigData
- AI
- IoT
- DevOps
- Ciberseguridad
- Colaboración y Productividad

Jornada IaaS: Servicio prestado por jornada de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor jornada equivalente a 8 horas prestadas en horario de 8x5 con recurso especialista en procesos, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.
- Configuración, migración, capacitación y/o consultoría.

Jornada SaaS: Servicio prestado por jornada de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor jornada equivalente a 8 horas prestadas en horario de 8x5 con recurso especialista en procesos, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.
- Configuración, migración, capacitación y/o consultoría.

Jornada Servicio Cloud - Especializado: Servicio prestado por Jornada de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor jornada equivalente a 8 horas prestadas en horario de 8x5 con recurso especialista en procesos, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

Valor Hora con recurso especialista en:

- BigData
- AI
- IoT
- DevOps
- Ciberseguridad
- Colaboración y Productividad

Servicio Mes IaaS: Servicio prestado por mes de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor mes de servicio técnico, con disponibilidad 8x5, especialista en diversos conocimientos en la nube, especialistas en procesos, diseño, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.
- Configuración, Migración, capacitación y/o consultoría.

Servicio Mes SaaS: Servicio prestado por mes de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor mes de servicio técnico, con disponibilidad 8x5, especialista en diversos conocimientos en la nube, especialistas en procesos, diseño, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.
- Configuración, Migración, capacitación y/o consultoría.

Servicio Mes Cloud - Especializado: Servicio prestado por mes de servicio con ingeniería especializada en temas enfocados en nube.

- Valor mes de servicio técnico, con disponibilidad 8x5, especialista en diversos conocimientos en la nube, especialistas en procesos, diseño, usabilidad, seguridad, analítica, de las nubes que comercializamos.

Valor Hora con recurso especialista en:

- BigData
- AI
- IoT
- DevOps
- Ciberseguridad
- Colaboración y Productividad

Serv Prof – Operación & Administración Cloud

### Serv Profesionales – Migración Plus Microsoft 365

El servicio de plataformas de correo a Microsoft 365 cuenta con la asesoría de expertos

### Serv Profesionales – Condiciones de Prestación

- En caso de que COMCEL esté trabajando en un proyecto de varias fases para el CLIENTE conforme a una SO o UG de ODIN, la responsabilidad total acumulada de Claro estará limitada al pago de los daños directos causados al Cliente, equivalentes al monto total de la contraprestación pagada por el CLIENTE a COMCEL bajo dicha SO o UG, durante los 30 días anteriores a la fecha de dicho reclamo.
- De ninguna forma COMCEL será responsable por daño moral o daños incidentales, indirectos o especiales (incluyendo pérdida de utilidades, ingresos, información, oportunidades de negocio o buena fe),

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

independientemente de que dicha responsabilidad derive de un incumplimiento de contrato, negligencia, vicios ocultos, incumplimiento de garantías, incumplimiento del propósito esencial u otro concepto, aunque hayan tenido aviso de la posibilidad de que tales daños ocurrieran.

- El CLIENTE en este acto reconoce y acepta que COMCEL prestará los servicios objeto del presente contrato sobre los sistemas y datos del CLIENTE o de terceros, de los cuales CLARO no será responsable.
- COMCEL no otorga garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas, incluyendo entre otras, garantías de comerciabilidad o idoneidad para un propósito o uso en particular.
- COMCEL no estará obligada a prestar servicio alguno o entregar cualquier trabajo o material que no esté expresamente pactado en la SO, UG y ADENDA Claro Cloud MSP que forme parte integral de este Contrato.
- El CLIENTE en este acto reconoce que es experto en su negocio y que conoce las leyes y normas que regulan su operación. En virtud de esto, expresamente libera a COMCEL de cualquier responsabilidad relacionada con la falta de cumplimiento del CLIENTE con alguna ley, reglamento, norma o disposición oficial que le sea aplicable por la utilización de las obras y materiales entregados, y/o los servicios prestados por COMCEL.
- Cualquier reclamación por incumplimiento en relación con los Servicios, deberá realizarse mediante los canales de soporte anteriormente descritos. El CLIENTE renuncia a presentar cualquier reclamo pasado dicho periodo de 30 (treinta) días. El único recurso del CLIENTE y la responsabilidad total de CLARO será la nueva prestación de dichos Servicios.

### 22. Soluciones CloudFlex

Los presentes términos y condiciones de usuario final, contenidos en este EULA, son vinculantes para las partes, y harán parte integral de los contratos convergentes suscritos entre CLARO y el SUSCRIPTOR

Como proveedor de soluciones de tecnología CLARO presenta a sus clientes paquetes de CloudFlex los cuales tendrán un alcance, cronograma de actividades y oferta económica definida en los productos adquiridos los cuales podrán ser consultados en los links de cada producto según la tecnología.

#### CloudFlex OneTime

Una solución puntual o una necesidad urgente, Con nuestra opción de Pago Único (OneTime), accede a toda la potencia de CloudFlex sin ataduras. Paga una sola vez y aprovecha una solución robusta, diseñada para cumplir con entregas únicas o despliegues inmediatos. El desistimiento o cancelación de los planes de OneTime se realizará de acuerdo con las reglas de cancelación descritas en los apartados "Cancelación periodo de gracia" la cual permite desistir en los primeros 7 días, "Cancelación con compensación MRC", como se describen en este EULA.

#### CloudFlex 12 Meses

Ideal para empresas que buscan estabilidad sin comprometer su libertad. Disfruta de una permanencia mensual durante un año, con tarifas preferenciales y soporte continuo. Escala cuando lo necesites y mantén el control. El desistimiento o cancelación de los planes de 12 meses se realizará de acuerdo con las reglas de cancelación descritas en los apartados "Cancelación periodo de gracia" la cual permite desistir en los primeros 7 días, "Cancelación con compensación MRC" la cual permite desistir del día 8 al 30 del primer mes de compra y "Cancelación con compensación porcentual" la cual aplicara después del segundo mes de compra, como se describen en este EULA.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

### Permanencia a 12 Meses con Compromiso de Consumo

Esta modalidad contempla la suscripción de un acuerdo de permanencia por doce (12) meses con compromiso explícito de consumo mensual o total durante el periodo, previamente acordado entre el cliente y el Claro. Dicha negociación incluye un modelo integral de solución, que incorporará consumos tipo IaaS, PaaS y/o SaaS, conforme a las necesidades específicas del cliente. Este acuerdo podrá incluir beneficios financieros, condiciones preferenciales de la solución, siempre que se cumpla con los niveles de consumo estipulados. El desistimiento o cancelación de los planes con compromiso se realizará de acuerdo con las reglas de cancelación descritas en el apartado "Cancelación con compromiso" en este EULA.

	<b>AWS</b>	<b>OCI</b>	<b>Azure</b>	<b>GCP</b>
<b>LadingZone Commitment</b>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>
<b>Move2Cloud Commitment</b>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>
<b>Cloudignite Commitment</b>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>
<b>CMSP Commitment</b>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>

	<b>Microsoft 365</b>	<b>GWS</b>
<b>Move2Cloud Commitment</b>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>
<b>VelocityJump Commitment</b>	<i>Lite, Plus, Max</i> <a href="#">Consulte aquí</a>	<i>Lite, Plus, Max</i>

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

<b>CMSP Commitment</b>	<i>Lite, Plus, Max</i>	<i>Lite, Plus, Max</i>
------------------------	------------------------	------------------------

**Compra:** El proceso de compra se realizará a través del portal <http://www.clarocloud.com.co> con las credenciales del portal custodiadas por el cliente y realizando la aceptación de los términos y condiciones descritos en este EULA.

**Upgrade:** En el caso de realizarse un upgrade de una solución CloudFlex con permanencia se tomará como una renovación anticipada la cual hará la cancelación del plan actual sin compensación a Claro y la activación de una nueva solución CloudFlex.

**Cancelación:** La cancelación de las soluciones de CloudFlex que tienen un compromiso mínimo de 12 meses o de pago único podrán ser canceladas o desistidas según los siguientes puntos:

- **Cancelación periodo de gracia:** El cliente tendrá a partir de la compra de las soluciones de CloudFlex 7 días Calendario para el desistimiento de compra sin una compensación a Claro.
- **Cancelación con compensación:** La cancelación después de los 7 días Calendario de un CloudFlex genera una compensación a Claro.
  - **Cancelación con compensación MRC:** El cliente compensará a Claro 2 MRC por la cancelación o desistimiento de la solución adquirida de CloudFlex de pago recurrente en el mismo mes de compra, para las soluciones de CloudFlex de pago único el cliente deberá compensar a Claro con el pago del valor del CloudFlex. En las soluciones de naturaleza OneTime el cliente compensara a Claro por el valor total de la solución equivalente al MRC.
  - **Cancelación con compensación porcentual:** El cliente compensará a Claro con un 30% sobre el saldo faltante por la cancelación o desistimiento de la solución de CloudFlex de recurrencia, en el caso de una solución CloudFlex de pago único se realizará el pago de acuerdo con el modelo de **cancelación con compensación MRC**.
  - **Cancelación con compromiso:** En el caso de cancelar el servicio antes de finalizar el periodo de permanencia establecido en la solución de CloudFlex, el cliente se compromete a compensar a Claro por el valor restante de la solución CloudFlex adquirida. El cálculo de dicha compensación se basará en el valor total del servicio contratado, menos los pagos ya realizados por el Usuario hasta la fecha de cancelación.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

- **Renovación:** Todos los planes se renuevan automáticamente. El Usuario acepta que la renovación de la solución se dé automáticamente por el mismo periodo inicialmente contratado.

Si el usuario no desea renovar la solución puede gestionar directamente la no renovación, por medio de la plataforma, por lo menos 5 días antes del vencimiento de la solución de CloudFlex.

### ANEXO 2 GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: La modalidad del SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

#### Soluciones de Software como Servicio

Nombre del Servicio	Nivel de Disponibilidad
Office 365	99.9%
Correo Empresas	98.0%
Claro Backup	99.9%
Página Web (antes Presencia Web)	99.6%
Software Claro Cloud	99.50%
Google Workspace (antes G-Suite)	99.98%
Servicios Administrados Nube Publica Azure	99.50%
Servicios Administrados Licenciamientos Office 365	99.9%
Software Contable Claro Negocios	99%
CRM Claro	99%
SaaS – CSP PERPETUO	N/A
SaaS – CSP SUSCRPTION	N/A
Seguridad móvil Claro Lookout	99.9%
Seguridad empresas (Acronis)	99,9%

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

### Soluciones de Infraestructura como Servicio:

Nubes públicas	
Componente	SLA*
Microsoft Azure	99.9%
AWS	99.95%
Google GCP	99,9%
Oracle	99.99%

Claro Backup	
Componente	SLA*
Consola de administración de respaldos	99.5%
Infraestructura de respaldo	99.5%
Conectividad del servidor virtual a la infraestructura de respaldo	99.5%
Retención de respaldos	99.95%

\* Mensual no acumulable

\*\* Este nivel de servicio no aplica para enlaces de datos contratados por el CLIENTE para conectividad a Internet.

La disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un CLIENTE hace uso del SERVICIO. Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE y hacerlo de conocimiento de COMCEL. El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el CLIENTE reporte la falla y esta haya sido reconocida por COMCEL como una falla del SERVICIO. Después de la investigación y la reparación de la falla, COMCEL contactará al CLIENTE para avisar que el SERVICIO podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE no confirme la reparación de la falla y haya evidencia clara que el problema persiste.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: La no disponibilidad significa un problema comprobable del SERVICIO, del cual COMCEL sea responsable y que genera que el SERVICIO del USUARIO AUTORIZADO sea inaccesible por un periodo de:

Más de 0.72 horas pero menos de 7.2 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.9%
Más de 7.2 horas pero menos de 21,6 horas	Disponibilidad de 97.0% a 99.0%
Más de 21,6 horas durante cualquier periodo de facturación	Menos del 97.0%

Si COMCEL no logra alcanzar alguno de los niveles de SERVICIO arriba mencionados en cualquiera de los periodos de facturación, el CLIENTE podrá solicitar un reembolso de:

- Los cargos correspondientes a un día de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
- Los cargos correspondientes a una semana de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 98.0% a 99.0%
- Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.
- El valor máximo que COMCEL reconocerá respecto a cualquier periodo de facturación corresponderá a un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

#### MANTENIMIENTO PROGRAMADO:

COMCEL programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento de la red o remplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del SERVICIO. COMCEL hará su mejor esfuerzo para dar aviso al CLIENTE, 48 (cuarenta y ocho) horas antes de realizar un mantenimiento, sin que esto garantice que no realizará un mantenimiento sin dar aviso si este es urgente. GARANTÍA DE SERVICIO: Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio. El Nivel de servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

- Un problema fuera del control razonable de COMCEL.
- Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
- Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
- Una falla en el SOFTWARE.
- En caso de que COMCEL requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
- Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento;
- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por COMCEL.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.

LEA ESTAS POLÍTICAS ATENTAMENTE ANTES DE UTILIZAR ESTE SITIO WEB, YA QUE SU USO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS. SI NO ACEPTA ESTAS POLÍTICAS, NO UTILICE ESTE SITIO WEB. Estas políticas están dirigidas a clientes de **COMCEL**, personas naturales o jurídicas, que compran en línea a través del PORTAL el (los) **SERVICIO(S)**

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS CLARO CLOUD

- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus en el EQUIPO DE COMPUTO.

El CLIENTE deberá solicitar el reembolso informando todos los números de reportes de fallas generadas al CLIENTE por COMCEL durante el periodo de facturación, donde el CLIENTE acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del SERVICIO. Todas las solicitudes de reembolso deberán ser realizadas a más tardar un mes después del periodo de facturación en donde la no disponibilidad del SERVICIO se haya presentado.

El CLIENTE deberá notificar a COMCEL por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

COMCEL se reserva el derecho a verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reembolso para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, los reembolsos serán pagados al CLIENTE a través de una reducción en los cargos de la renta del SERVICIO en su próxima factura disponible, en el entendido que el CLIENTE reconoce y acepta que el nivel máximo de obligación de COMCEL respecto a cualquier periodo de facturación corresponde al valor de un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

### CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha actualización	Descripción del cambio	Responsable
v2024.02	26/02/2024	Actualización oferta Claro Cloud MSP.	CLOUDWISE
v2025.05	25/05/2025	Actualización oferta CloudFlex.	CLOUDWISE
v2025.07	05/07/2025	Actualización documento técnico CloudFlex.	CLOUDWISE
v2026.03	31/03/2026	Actualización enlaces términos de uso Google Cloud Platform.	CLOUDWISE
V2026.04	08/04/2026	Actualización enlaces términos de uso Huawei Cloud.	CLOUDWISE