

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USUARIO FINAL ("TÉRMINOS DE USO")**

### **SERVICIO T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS**

La aceptación de los Términos de uso implica la comprensión y consentimiento de todos los términos y condiciones de uso de los servicios de T-RESUELVE HOGAR y PERSONAS y representa el acuerdo total entre las partes.

**De conformidad con lo anterior, usted acepta, sin restricciones, los Términos de Uso indicados a continuación.**

#### **A. Aceptación de los términos**

Al suscribirse en cualquiera de los paquetes de T-RESUELVE HOGAR y PERSONAS, usted, en la calidad de usuario, acepta todas las disposiciones de estos términos y condiciones, los cuales representan la totalidad de los términos y condiciones entre Usted y Comcel S.A. (en adelante CLARO). En caso de que no esté de acuerdo con todos los Términos de Uso, no contrate los servicios T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS.

Por favor, revise todos los Términos de Uso con cuidado antes de aceptarlos. Al aceptar los Términos de Uso, se asume para todos los fines que es capaz y libre para asumir el contrato.

#### **B. Condiciones Generales de Uso**

##### **1. ¿En qué consiste el servicio T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS?**

**T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS** es un servicio para clientes de servicios hogar y personas de CLARO de asistencia técnica para instalar, configurar, mantener o soportar de forma remota, digital o presencial los equipos de tecnología y dispositivos de clientes Hogar y Personas de CLARO que suscriban el servicio con cargo a su factura CLARO.

Así mismo, el servicio incluye asistencia en eventos de emergencia por parte de electricista, vidriero, emergencias de plomería o cerrajería, así como la asistencia de personal de mantenimiento.

##### **2. ¿Qué tipo de asistencia técnica incluye el servicio?**

- **Asistencia telefónica:** A través de las líneas de atención 7 500 500 en Bogotá, 018003 200 200 para el resto del país y desde el móvil Claro \*611 se brinda orientación, soporte, mantenimiento y configuración de plataformas, herramientas, aplicaciones, equipos tecnológicos, periféricos, hardware, software, entre otras actividades.

- **Soporte remoto:** Si no es posible completar y dar solución a la solicitud inicial del cliente a través de la asesoría telefónica, con la previa autorización del cliente se establece una conexión remota para la prestación de los servicios, siempre y cuando el equipo soportado cumpla con las características que permitan este tipo de soporte.
- **Visita en sitio:** Un técnico realizará la visita cuando los incidentes o requerimientos no lograron resolverse ni telefónica ni remotamente. Así mismo, en cualquier momento, el Cliente puede solicitar las visitas en sitio incluidas en su Plan con el fin de recibir soporte, mantenimiento e instalaciones de los diferentes dispositivos tecnológicos.

### **3. ¿Cómo se puede contratar el servicio?**

La contratación del servicio **T-RESUELVE HOGAR y PERSONAS** se puede realizar marcando las líneas 7 500 500 en Bogotá, 018003 200 200 para el resto del país y desde el móvil Claro \*611.

Para disfrutar de los beneficios del Servicio de **T-RESUELVE**, los clientes de los servicios hogar y personas CLARO deben estar al día en el pago de sus facturas con Comcel S.A.

### **4. ¿Cuáles son los planes T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS disponibles?**

Los paquetes del servicio **T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS** son de cobro mensual, con valores que varían conforme al plan elegido.

Los Clientes Hogar y Personas Claro pueden contratar los siguientes planes: Plan Bronce, Plan Plata y Plan Oro, los cuales cuentan con las siguientes características y tarifas:

| <b>Características/Planes</b>                   | <b>BRONCE</b>   | <b>PLATA</b>     | <b>ORO</b>       |
|-------------------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|
| <b>Tarifa mensual (Iva incluido)</b>            | <b>\$ 7.600</b> | <b>\$ 11.900</b> | <b>\$ 15,300</b> |
| Soporte telefónico 7x24x365                     | Ilimitado       | Ilimitado        | Ilimitado        |
| Soporte remoto 7x24x365                         | Ilimitado       | Ilimitado        | Ilimitado        |
| Soporte en sitio                                | 4 visitas/año   | 6 visitas/año    | 12 visitas/año   |
| Equipos soportados                              | 7               | 10               | 15               |
| Plomería de emergencia                          | 1 evento/año    | 2 eventos/año    | 3 eventos/año    |
| Cerrajería de emergencia                        | 1 evento/año    | 2 eventos/año    | 3 eventos/año    |
| Electricista de emergencia                      | 1 evento/año    | 2 eventos/año    | 3 eventos/año    |
| Vidriero de emergencia                          | 1 evento/año    | 2 eventos/año    | 3 eventos/año    |
| Servicio de todoero (personal de mantenimiento) | 1 evento/año    | 2 eventos/año    | 3 eventos/año    |

Los periodos de facturación serán de la siguiente manera: Prestación del servicio durante treinta (30) días calendario, a partir de la fecha y hora de compra del servicio o renovación.

La renovación ocurrirá automáticamente al final del vencimiento de cada período, el valor se cargará directamente en la factura mensual del usuario.

Teniendo en cuenta que el servicio se cobra a través de la factura de los servicios hogar y personas CLARO, el primer cobro se realizará de manera proporcional a los días disfrutados desde el momento de la contratación hasta la fecha de corte de los servicios hogar y personas CLARO (prorratio). Luego, la mensualidad se facturará de acuerdo con la fecha de corte de los servicios hogar y personas CLARO.

## **5. Alcance del Servicio:**

El servicio contratado incluye el desarrollo de las siguientes actividades:

- **Mantenimiento y soporte preventivo y correctivo para:**
  - Dispositivos fijos: Computadores personales de escritorio, portátiles, impresoras, periféricos, accesorios, software, Smart TV, discos duros, DVD, escáner, memorias, tarjetas de video sonido y tarjetas de red, monitor, cargador, teclado, mouse, audífonos, micrófono, equipos multifuncionales, pocket pc, docking station, webcam, tabletas, equipos de telefonía fija, entre otros.
  - Equipos Móviles inteligentes; (Smartphones, tablet) con sistemas operativos los, o Android.
  - Dispositivos lot de seguridad: Cámaras, sensores, cerraduras y otros equipos.

- Dispositivos lot de confort: Luces, interruptores, aspiradoras inteligentes, relojes, etc.
- Soporte a sistemas operativos Mac / los, Windows.
- Soporte remoto para redes LAN y/o WiFi del cliente.
- Asesoría en mejores prácticas de ofimática y compra de tecnología.
- Mantenimiento y soporte para licencias de antivirus, licencias para gamers.
- Realizar respaldo y Back up de información en la nube que indique el cliente (cloud).
- Asesoría en la configuración de periféricos y dispositivos electrónicos.
- Asesoría frente al uso de las herramientas de filtrado de contenidos (control paternal) con las que cuente el cliente.
- Asesoría en la instalación de anti-spam, anti-Spyware, anti-Virus, anti-Fishing, Firewall.
- Asesoría en el registro de Dominio.
- Asesoría en el manejo de sistemas operativos como Windows XP, Vista, 7 y Mac OS y sus diferentes versiones.
- Asesoría en la compra, instalación y configuración tanto de software como de hardware.
- El Proveedor prestará soporte a herramientas y software como Microsoft Office, XP vista, 7 y sus actualizaciones, manejo de aplicaciones de correo electrónico Hotmail, WinZip, WinRar, Acrobat Reader y aplicaciones en internet como Facebook y otras redes sociales, Antivirus comerciales, Access y aplicaciones de bases de datos, navegadores de interés común Microsoft Internet Explorer, Firefox, Safari, Google en todas sus versiones.
- Otro tipo de soportes que realizará el Proveedor son: Transferencia sincronización de música, respaldo de archivos mp3, sincronización de equipos de telefonía móvil o cámaras digitales con pc y laptops, respaldos de información, instalación de una computadora en una red existente, optimización de archivos temporales y configuración del sistema, respaldo de información en dispositivos externos del Cliente Hogar y Personas.
- Mantenimiento preventivo que incluye escaneo de discos duros y eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, actualización del software en los PC, debe tener licencias vigentes.
- Servicio de revisión básica de funcionamiento de equipos activos en la red LAN, tales como: switches, routers y manejo de red privada y sus configuraciones, firewall, entre otros.
- Para el respaldo de información es necesario que el usuario tenga un dispositivo de almacenamiento secundario con capacidad para llevar a cabo este respaldo.
- Asesoría en la instalación de cableado propio del usuario para conectar equipos periféricos.

- Limpieza de archivos temporales y optimización de la configuración del sistema.
- Asesoría en el uso de aplicaciones de internet y servicios web como Facebook, Twitter, Messenger, WhatsApp y más.
- Instalación y configuración de software con licencia original o gratuita, lectores y quemadores CD y DVD, impresoras, escáner, memorias, tarjetas de video, sonido y tarjetas de red sólo si tiene los drivers originales legales que sean compatibles con el equipo.
- Preparar, instalar/reinstalar, configurar, atender y resolver incidentes, requerimientos, problemas y cambios de los servicios básicos de TI para el usuario, tales como: correo electrónico, navegación en internet/intranet, acceso a la red (alámbrico y/o inalámbrico), impresión, VPN de usuario final, videoconferencia, entre otros.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de tecnología, realizando las actividades necesarias para tal efecto, tales como: test de los equipos, diagnóstico de averías físicas, ajustar configuraciones para mejorar el rendimiento de los equipos, entre otras.
- **Servicio de Plomería:**
  - Hecho generador: En caso de presentar una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua y/o sanitarias propias del domicilio (tubería).
  - Descripción: Se realizarán reparaciones cuando se presenten rupturas o fugas de agua o avería, taponamiento de sifones, canales y/o bajantes, que no se generen por mal uso o deterioro. Esta cobertura incluye el desplazamiento de un técnico hasta el domicilio y la mano de obra. La reparación incluye cobertura para tubos exteriores que presenten rupturas accidentales, instalaciones fijas del hogar, destaponamiento manual, revisión y reparación de desagües.
  - Beneficiario: Los servicios estarán disponibles en la dirección asociada al servicio de Claro T-Resuelve Hogar y Personas.
  - Exclusiones del servicio: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos con todos sus accesorios, cisternas y sus accesorios, calentadores junto con sus acoples, accesorios de lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, destaponamientos eléctricos, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras. No se incluye ningún tipo de reparación que se encuentre fuera de la residencia del servicio contratado y activo Claro hogar y personas. Tampoco incluye cualquier tipo de exploración, reparación o cambio de la infraestructura propia del inmueble o trabajo de albañilería, cualquier tipo de reparación en áreas comunes.
  - Límite de eventos: 1, 2 o 3 eventos al año según el plan contratado por el usuario y cubre hasta un tope máximo de \$150.000 por evento.

- **Servicio de Cerrajería:**

- Hecho generador: Hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves de la puerta principal o de acceso a la vivienda.
- Descripción: Coordinación y envío de un técnico para realizar la apertura de la puerta principal de la residencia, para permitir el ingreso a la vivienda.
- Beneficiario: Los servicios estarán disponibles en la dirección asociada al servicio de Claro T-Resuelve Hogar y Personas.
- Exclusiones del servicio: Quedan excluidas de la presente cobertura las chapas de seguridad y/o de combinación electrónica o de diseño exclusivo. Este servicio no incluye los gastos para la reparación o cambio de puerta en la cual se realice el intento de apertura. No incluye daños causados por sistemas de alarma o vigilancia satelital. No incluye reposición de llave o cambio de guardas.
- Límite de eventos: 1, 2 o 3 eventos al año según el plan contratado por el usuario y cubre hasta un tope máximo de \$150.000 por evento.

- **Servicio de Electricidad:**

- Hecho generador: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio, que no sean derivadas del uso inadecuado o sobrecargas producidas por el Usuario, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito.
- Descripción: A solicitud del usuario se coordinará la visita de un técnico especializado que realizará las actividades necesarias para solucionar la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio incluye la reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, siempre y cuando se garantice el acceso seguro a la vivienda.
- Beneficiario: Los servicios estarán disponibles en la dirección asociada al servicio de Claro T-Resuelve Hogar y Personas
- Exclusiones del servicio: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros y accesorios de electricidad en general. No incluye electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras y neveras.
- Límite de eventos: 1, 2 o 3 eventos al año según el plan contratado por el usuario y cubre hasta un tope máximo de \$150.000 por evento.

- **Servicio de Vidriería:**

- Hecho generador: Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la ruptura de alguno de los vidrios que formen parte del encerramiento de la residencia. No tiene cobertura los vidrios interiores de la vivienda.

- Descripción: A solicitud del usuario se coordinará la visita de un técnico especializado que realizará la instalación para el reemplazo del vidrio roto, este servicio se prestará hasta máximo en el 3er piso.
  - Beneficiario: Los servicios estarán disponibles en la dirección asociada al servicio de Claro T-Resuelve Hogar y Personas.
  - Exclusiones del servicio: Quedan excluidos del presente servicio, el costo del vidrio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad, los cuales deberán ser suministrados por el usuario. No incluye las rupturas de vidrios por fenómenos naturales, o terrorismo, asonada, huelga o cualquier hecho de alteración de orden público.
  - Límite de eventos: 1, 2 o 3 eventos al año según el plan contratado por el usuario y cubre hasta un tope máximo de \$150.000 por evento.
- **Servicio Handy Man (personal de mantenimiento):**
    - Hecho generador: Se prestará el servicio cuando el usuario lo solicite, este servicio no está limitado a una emergencia.
    - Descripción: Este servicio consiste en la instalación de televisores, repisas, trabajos menores en cuanto a reparación de agujeros en la pared (chazos, puntillas, tornillos), revisión de tomas eléctricas, instalación lámparas y/o cuadros, reparación de goteras en griferías de baños o cocina, mover muebles siempre y cuando este pueda ser realizado por una persona, dentro de un solo piso del mismo inmueble. Este servicio cubre la mano de obra.
    - Beneficiario: Los servicios estarán disponibles en la dirección asociada al servicio de Claro T-Resuelve Hogar y Personas.
    - Exclusiones del servicio: Queda excluido de esta cobertura el costo de los materiales derivados de las reparaciones solicitadas, los cuales deberán ser suministrados por el usuario.
    - Límite de eventos: 1, 2 o 3 eventos al año según el plan contratado por el usuario y cubre hasta un tope máximo de \$150.000 por evento.

## **6. Cobertura del servicio:**

El servicio T-RESUELVE cuenta con la siguiente cobertura a nivel nacional:

- Servicios de soporte telefónico y remoto: Cobertura en 1.198 Municipios de Colombia para la prestación del servicio a los usuarios Claro.
- Servicios de soporte presencial y servicios de asistencia por emergencia: En más de 120 ciudades principales y secundarias. Este es listado de ciudades con cobertura:
-

| UNICIPIO/DEPARTAMENTO          |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Acacías – Meta                 | Facatativá - Cundinamarca       |
| Aguachica – Cesar              | Florencia – Caquetá             |
| Apartadó – Antioquia           | Florida - Valle del Cauca       |
| Arauca – Arauca                | Floridablanca – Santander       |
| Arauquita – Arauca             | Fundación – Magdalena           |
| Armenia – Quindío              | Funza – Cundinamarca            |
| Barbosa – Antioquia            | Fusagasugá – Cundinamarca       |
| Barrancabermeja – Santander    | Girardot – Cundinamarca         |
| Barranquilla – Atlántico       | Girardota – Antioquia           |
| Bello – Antioquia              | Girón – Santander               |
| Bogotá – Cundinamarca          | Granada – Meta                  |
| Bucaramanga – Santander        | Guarne – Antioquia              |
| Buenaventura - Valle del Cauca | Ibagué – Tolima                 |
| Buga - Valle del Cauca         | Ipiales – Nariño                |
| Cajicá – Cundinamarca          | Itagüí – Antioquia              |
| Calarcá – Quindío              | Jamundí - Valle del Cauca       |
| Caldas – Antioquia             | Lorica – Córdoba                |
| Cali - Valle del Cauca         | La Calera – Cundinamarca        |
| Carepa – Antioquia             | La Ceja – Antioquia             |
| Cartagena – Bolívar            | La Dorada – Caldas              |
| Cartago - Valle del Cauca      | La Jagua de Ibirico – Cesar     |
| Chaparral – Tolima             | Los Patios - Norte de Santander |
| Chía – Cundinamarca            | La Plata – Huila                |
|                                |                                 |

| Chía – CundinamarcaMUNICIPIO/DEPARTAMENTOLa Plata – Huila |                               |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Chigorodó – Antioquia                                     | Madrid – Cundinamarca         |
| Chinchiná – Caldas                                        | Maicao – Guajira              |
| Chiquinquirá – Boyacá                                     | Magangué – Bolívar            |
| Ciénaga – Magdalena                                       | Manizales – Caldas            |
| Codazo – Cesar                                            | Marinilla – Antioquia         |
| Copacabana – Antioquia                                    | Medellín – Antioquia          |
| Corozal – Sucre                                           | Mocoa – Putumayo              |
| Cúcuta - Norte de Santander                               | Montería – Córdoba            |
| Dosquebradas – Risaralda                                  | Mosquera – Cundinamarca       |
| Duitama – Boyacá                                          | Montelíbano – Córdoba         |
| El Bagre – Antioquia                                      | Neiva – Huila                 |
| El Banco – Magdalena                                      | Ocaña - Norte de Santander    |
| El Carmen de Bolívar- Bolívar                             | Paipa – Boyacá                |
| El Carmen de Viboral – Antioquia                          | Palmira - Valle del Cauca     |
| El Cerrito - Valle del Cauca                              | Pamplona - Norte de Santander |
| Envigado – Antioquia                                      | Pasto – Nariño                |
| Espinal - Tolima                                          | Pereira - Risaralda           |

| MUNICIPIO/DEPARTAMENTO                |                             |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| Piedecuesta – Santander               | Sincelejo – Sucre           |
| Pitalito – Huila                      | Soacha – Cundinamarca       |
| Plato – Magdalena                     | Sogamoso – Boyacá           |
| Popayán – Cauca                       | Soledad – Atlántico         |
| Puerto Asís – Putumayo                | Tibú - Norte de Santander   |
| Puerto Colombia – Atlántico           | Tuluá - Valle del Cauca     |
| Quibdó – Chocó                        | Tumaco – Nariño             |
| Riohacha - La Guajira                 | Tuchín – Cordoba            |
| Rionegro – Antioquia                  | Tunja – Boyacá              |
| Ricaurte – Boyacá                     | Turbo – Antioquia           |
| Riosucio – Caldas                     | Ubaté – Cundinamarca        |
| Sabanalarga – Atlántico               | Valle de aburra – Antioquia |
| Sabaneta – Antioquia                  | Villa de Leyva – Boyacá     |
| San Andrés - San Andrés y Providencia | Valledupar – Cesar          |

|                                  |                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------|
| San Gil – Santander              | Villa del Rosario - Norte de Santander |
| San José del Guaviare – Guaviare | Villamaría – Caldas                    |
| San Onofre – Sucre               | Villavicencio – Meta                   |
| San Vicente del Caguán – Caquetá | Yopal – Casanare                       |
| Santa Marta – Magdalena          | Yumbo - Valle del Cauca                |
| Santa Rosa de Cabal – Risaralda  | Zipaquirá – Cundinamarca               |
| Saravena – Arauca                | Zona Bananera - Magdalena              |
| Santander de Quilichao - Cauca   |                                        |

En las ciudades principales la atención será dentro de las 24 horas continuas siguientes a la solicitud del usuario.

En las ciudades intermedias la atención será dentro de las 48 horas continuas siguientes a la solicitud del usuario.

## 7. Horarios de atención:

| Servicio                           | Modalidad de atención | Horario                      |
|------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Soporte Telefónico / Chat          | En línea              | En línea 7X24                |
| Soporte Remoto                     | En línea              | En línea 7X24                |
| Soporte en sitio                   | 5 x 12                | Lunes a viernes de 6am - 8pm |
| Servicio electricista              | 5 x 12                | Lunes a viernes de 6am - 8pm |
| Servicio vidriero                  | 5 x 12                | Lunes a viernes de 6am - 8pm |
| Servicio plomería                  | 5 x 12                | Lunes a viernes de 6am - 8pm |
| Servicio cerrajería                | 5 x 12                | Lunes a viernes de 6am - 8pm |
| Servicio personal de mantenimiento | 5 x 12                | Lunes a viernes de 6am - 8pm |

## 8. Requisitos para soporte remoto:

Para efectuar la conexión remota al equipo del suscriptor se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Autorización del usuario para tomar de forma remota y segura el PC.

2. Tener conexión a internet.
3. Configuración de los puertos tanto para hardware como software, con el fin de que se pueda establecer la conexión remota cuando se tenga algún firewall instalado. Esta actividad la asesora el Aliado durante la llamada.
4. Que en el PC el usuario no tenga instalado algún software o hardware que impida el acceso al equipo.
5. Que el usuario pueda acceder al sitio web indicado por el asesor y/o permita la instalación de un software de conectividad. Este software de conectividad se puede desinstalar cuando termina la gestión, para lo cual si el usuario lo requiere, se le brinda la asesoría correspondiente.
6. Que el usuario cuente con los programas o software de apoyo originales de los componentes a configurar.

#### **9. ¿Cómo se realiza el pago de la suscripción?**

El valor de la suscripción mensual del plan contratado se facturará como un servicio adicional en la factura servicios hogar y personas CLARO.

#### **10. ¿Cómo puede cancelar la suscripción el usuario?**

La suscripción al servicio **T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS** podrá ser cancelada por el usuario en cualquier momento, sin costo alguno, a través de la líneas de atención 7 500 500 en Bogotá, 018003 200 200 para el resto del país y desde el móvil Claro \*611 y realizar la cancelación del Plan del servicio contratado.

#### **11. Cancelación del servicio por parte de Comcel S.A.**

Comcel S.A. podrá cancelar el servicio **T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS** cuando el usuario no cubra el costo del servicio **T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS** por falta de pago del plan contratado, sin perjuicio del respectivo cobro de los valores no pagados por el usuario y los correspondientes intereses de mora.

Finalmente, Comcel podrá cancelar el servicio en cualquier momento si el usuario realiza un uso indebido o prohibido por estos términos de uso.

## 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:

Los servicios **T-RESUELVE HOGAR Y PERSONAS** son de uso exclusivo del suscriptor del servicio y deberá cumplir estos Términos de Uso de manera integral. Estos servicios son provistos para uso personal, no comercial. El usuario tiene el derecho al acceso y uso de tales servicios únicamente para propósitos lícitos.

- Abstenerse de utilizar el SERVICIO para ningún propósito contrario a la ley, a los reglamentos, el CONTRATO ni para perturbar a terceros, ni de tal manera que llegare a interferir injustificadamente con el uso de SERVICIO por parte de otro(s) suscriptor(es) o de terceros.
- El SUSCRIPTOR será responsable por violación a las normas de propiedad industrial e intelectual respecto de SERVICIO contratado y demás software o hardware a los que en virtud de SERVICIO tenga acceso al SUSCRIPTOR. Por lo tanto, se obliga a abstenerse de realizar conductas tales como, pero sin limitarse a: modificación del software o hardware, modificación del código fuente, sin la autorización previa de CLARO.
- Abstenerse de vender, comercializar o transferir, bajo cualquier título oneroso o no, a terceros el SERVICIO o cualquiera de sus elementos y componentes.
- Abstenerse de utilizar el SERVICIO para divulgar o acceder a contenidos de pornografía infantil. Por lo tanto, el SUSCRIPTOR declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde sus terminales y equipos a los menores de edad a dichos contenidos, por lo cual de conformidad con lo señalado por la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002, el SUSCRIPTOR deberá cumplir con lo señalado en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2002 que se transcriben a continuación, so pena de las sanciones administrativas y penales contempladas en tales disposiciones, así como las posteriores normas que los reglamenten, modifiquen o complementen e igualmente que CLARO dé por terminado el servicio, generándose los efectos indicados en el numeral 3.7 de la presente cláusula:  
"Artículo 4°. Prohibiciones. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.
3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.”  
“Artículo 5°. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:
  1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores.
  2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
  3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
  4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.”

- El SUSCRIPTOR expresamente se obliga a pagar el valor total del respectivo servicio de forma mensual.
- CLARO podrá suspender o modificar la prestación del SERVICIO por cualquier hecho o circunstancia ajeno a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito y la fuerza mayor.
- El SUSCRIPTOR entiende y acepta que CLARO podrá terminar la suscripción por causas de fuerza mayor imputables al tercero proveedor de cualquier componente del SERVICIO, lo cual no generará ningún tipo de responsabilidad frente al SUSCRIPTOR por parte de CLARO.
- El SUSCRIPTOR entiende y acepta con la firma del presente documento que CLARO no se responsabiliza por pérdidas y/o cualquier tipo de daño (emergente, lucro cesante, pérdida de oportunidad, directo, indirecto y/o especial) sufridos por el SUSCRIPTOR, en razón del mal uso del SERVICIO y/o los dispositivos o terminales utilizados para ello.
- El SUSCRIPTOR será el único y totalmente responsable por lo que copie, comparta, cargue, descargue o utilice durante el uso de los Servicios. Usted reconoce que

archivos, materiales y otros contenidos en los Servicios pueden estar protegidos por derechos de propiedad intelectual de terceros por eso, usted también queda prohibido de copiar, cargar, descargar o compartir archivos sin la autorización del responsable.

### **13. Modificaciones y actualizaciones de estos términos y condiciones generales**

Los Servicios están disponibles únicamente con las características descritas en estos términos y CLARO se reserva el derecho de modificarlos en cualquier momento.

Claro se reserva el derecho de actualizar las condiciones y condiciones generales del SERVICIO en cualquier momento y el SUScriptor acepta desde ahora que cualquier actualización en las condiciones de uso lo obligan a partir del momento en el cual se den a conocer al SUScriptor por cualquier medio idóneo, incluyendo cualquier sistema electrónico de transmisión de datos.

El uso continuado de los servicios tras la notificación de cambio de los términos y condiciones de uso se considerará como una aceptación de los nuevos términos y condiciones. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios incorporados en los términos y condiciones de Uso, podrá cancelar su suscripción.

La versión más actualizada de los Términos de Uso estará siempre publicada en el sitio web, por favor verifique las páginas con regularidad. No obstante lo anterior, COMCEL S.A. se reserva el derecho de cambiar, interrumpir o discontinuar la página de web en cualquier momento.

Si cualquier parte de estos Términos es considerada ilegítima, nula o inaplicable por la jurisdicción competente, estos Términos de Uso como un todo no deberán ser considerados ilegítimos, nulos o impracticables; solamente aquella parte será ilegítima, nula o impracticable y deberá ser inaplicada.

### **14. Responsabilidad de Comcel S.A.**

En ningún caso, Comcel S.A., sus afiliados, asociados, empleados, agentes, proveedores, o licenciarios serán responsables por daños directos, indirectos, especiales, incidentales, punitivos o derivados (incluyendo la pérdida de uso, datos, información, negocios o lucros, el error o el funcionamiento incorrecto de archivos, dispositivos o aplicaciones, las divulgaciones no autorizadas, la no disponibilidad extendida del contenido, robo de datos o sistemas, u otras pérdidas comerciales o económicas derivadas del uso o la imposibilidad de uso del software o la documentación relacionada) que pueda causar el servicio **TRESUELVE HOGAR Y PERSONAS**, sea o no advertida de la posibilidad de dichos daños.

Comcel S.A. se exime de cualquier responsabilidad por los daños derivados de la falta de veracidad y/o autenticidad de la información que los usuarios proporcionan a terceros.

## **15. Términos de Ley**

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

**Proveedor prestador del Servicio:** El servicio es prestado por el Aliado estratégico CONNECT ASSISTANCE S.A.S con NIT 900.951.215-1.