## TÉRMINOS Y CONDICIONES para el uso de los servicios DCV Portal de Administración

**PRIMERA: OBJETO.** CONECEL otorga un derecho limitado no cedible y no exclusivo al CLIENTE, a través del cual se le autoriza y habilita para que acceda y use el portal de administración, así como para que utilice los SERVICIOS que hubiere solicitado y que se encuentren detallados en el documento denominado "SOLICITUD DE SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN" que acompaña el presente contrato. Las condiciones, vigencia, descripciones, detalles, soporte y garantías del servicio se encuentran ampliamente determinados en este instrumento y sus anexos.

**SEGUNDA: ANEXOS**. Forman parte integral y constitutiva del presente Contrato los siguientes documentos: (i) "SOLICITUD DE SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN"; y (ii) "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN", éste último ha sido informado al CLIENTE y se encuentra disponible en claro.com.ec. Los Anexos contienen derechos, obligaciones y estipulaciones generales y particulares de la prestación de los SERVICIOS, los cuales CONECEL y EL CLIENTE se obligan a cumplir. La activación y uso de los SERVICIOS por parte del CLIENTE implica su total adhesión a lo establecido en este contrato y en los documentos referidos en esta cláusula. Los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN podrán ser modificados por CONECEL, en razón de cambios normativos, técnicos u operacionales. En caso de no estar de acuerdo con el contenido y alcance de las modificaciones o reformas planteadas, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO y deberá abstenerse inmediatamente de usar los servicios.

**TERCERA: PAGO.** El CLIENTE deberá pagar a CONECEL el valor de los SERVICIOS, conforme el tipo de SERVICIO o SERVICIOS contratados y los impuestos que se generen. El valor de los SERVICIOS contratados es independiente de cualquier otro valor que por otros servicios le facture CONECEL al CLIENTE, por lo que el CLIENTE reconoce y acepta que las tarifas que correspondan a otros servicios no se encuentran incluidos dentro del valor de los SERVICIOS contratados. Los pagos serán realizados por el CLIENTE en cualquiera de las oficinas de recaudación y a través de cualquier medio físico o electrónico que CONECEL, pusiera a su disposición. Los precios correspondientes a los SERVICIOS deberán ser pagados antes de la fecha máxima señalada en la factura. La no recepción de la factura por parte del CLIENTE no lo exime de su obligación de pago, por lo que se obliga a consultar a través del CALL CENTER los valores a pagar. Cualquier cambio que se requiera en los datos de facturación, será reflejado en el siguiente periodo de facturación o en el mes subsiguiente a la facturación de los SERVICIOS. El cobro de los SERVICIOS se efectuará a mes vencido, para lo cual CONECEL emitirá en forma digital o física la factura correspondiente dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de haberse iniciado el mes siguiente al de la prestación. El CLIENTE reconoce y acepta que CONECEL podrá suspender temporalmente la provisión de los SERVICIOS contratados, en el evento de que no se hubieren cancelado los valores correspondientes y la deuda se encontrare impaga por más de treinta (30) días, contados a partir de la emisión del comprobante de venta. La suspensión, por acuerdo de las Partes, podrá producirse sin necesidad alguna de requerimiento judicial y se mantendrá vigente hasta que el pago sea efectivamente realizado. De mantenerse las obligaciones impagas, CONECEL podrá cancelar definitivamente la provisión de los SERVICIOS y dar por terminado unilateralmente el presente contrato e iniciar las acciones legales de cobro que le asisten, sean prejudiciales o judiciales. En el caso de darse la suspensión, existirá un cobro por el respaldo de la información, equivalente a la cantidad de espacio de Disco Duro aprovisionada por el tiempo de uso de los mismos, desde la suspensión hasta la cancelación o reconexión de los servicios, esto para mantener la integridad de la información contenida en los discos aprovisionados. De mantenerse las obligaciones impagas, CONECEL podrá eliminar definitivamente la información en los discos. El CLIENTE reconoce y acepta que mientras estén suspendidos los servicios, CONECEL podrá restringir el acceso a los servidores virtuales, apagando los mismos y bloqueando la conectividad del mismo a las redes externas, sean internet o redes del cliente. De presentarse un reclamo por facturación excesiva, el CLIENTE deberá cancelar a CONECEL el valor que resultare del promedio facturado en los seis (6) meses anteriores a los de la presentación del reclamo. Durante todo el tiempo que tome la resolución de la controversia, CONECEL continuará prestando los SERVICIOS conforme a los términos y condiciones del presente instrumento. CONECEL puede modificar el precio de las licencias para el Sistema Operativo, así como para la Base de datos, siendo estas variaciones notificadas con 30 días de anticipación, y causadas por variaciones en el mercado, es decir, actualización de precios por parte del proveedor del servicio correspondiente, o por la devaluación de la moneda del dólar. En caso de realizarse dicho cambio, esta actualización de precios será notificada al cliente con un mes de anticipación, pudiendo el cliente mantener o cancelar los servicios. En caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con el aumento del precio de los servicios, este podrá dar por terminado el contrato o podrá modificar los servicios que recibe. Si transcurridos 7 días posteriores a la notificación del aumento del precio, el CLIENTE no emitiere objeción alguna, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios por parte del CLIENTE, esto constituirá aceptación del aumento. El CLIENTE podrá solicitar aclaraciones y ajustes de la renta mensual en los siguientes casos: (i) Cuando al CLIENTE se le hubieren facturado cargos por la prestación de los SERVICIOS y estos no hubieren sido debidamente suministrados, o (ii) Por interrupción de los SERVICIOS que violenten los parámetros de disponibilidad definidos en los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN. Se exceptúan de este tratamiento, aquellos casos originados por responsabilidad del CLIENTE. Serán imputables al CLIENTE aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, o con el EQUIPO DE CÓMPUTO, el acceso a Internet provisto por terceros o problemas en la red interna del CLIENTE. De producirse uno de los casos antes señalados, CONECEL compensará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada bajo los parámetros definidos en los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN; el CLIENTE reconoce y acepta que la compensación no podrá exceder la renta mensual pagada por el CLIENTE.

**CUARTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE**. Son obligaciones del CLIENTE: (a) Pagar a CONECEL los valores que correspondan por la prestación de los servicios; (b) Constituirse en el único responsable de la información remitida a CONECEL; (c) Comunicar a CONECEL inmediatamente cualquier incidencia, irregularidad, mal funcionamiento, sospecha, fraude y en general, cualquier actividad anormal que afecte la prestación de los servicios; (d) Cumplir con la legislación vigente en Ecuador y con las obligaciones establecidas en este contrato y sus anexos; (e) Cumplir las especificaciones técnicas y de cuidado de los equipos; y (f) Garantizar que los servicios serán

única y exclusivamente usados por el o por los USUARIOS que este hubiere autorizado expresamente a través del Portal console.cloud.claro.com.ec. La inobservancia de esta condición faculta a CONECEL a dar por terminado el presente contrato.

**QUINTA: DECLARACIÓN DEL CLIENTE**. El Cliente declara de manera voluntaria y libre de vicios haber recibido información clara, veraz y suficiente por parte de CONECEL sobre los términos y condiciones aplicables para la contratación y uso de los servicios, las cuales declara conocer y cumplir. Al suscribir el presente documento, el CLIENTE declara que: (i) Cuenta con la capacidad legal necesaria para contratar y utilizar los SERVICIOS provistos y por tanto asumir íntegramente los derechos y obligaciones que se generan en virtud del presente instrumento; (ii) No ha sido coaccionado para contratar, activar y utilizar los SERVICIOS; (iii) acepta que el uso de los SERVICIOS implica su total adhesión a lo establecido en este documento y en sus anexos, por lo que se obliga a dar cumplimiento estricto a las obligaciones estipuladas en los mismos; (iv) ha sido legal y debidamente informado sobre los servicios, condiciones técnicas, operativas y costos que la contratación y uso implica; (v) acepta y está conforme con el contenido del presente instrumento y sus Anexos denominados: SOLICITUD DE SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN y TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN, los cuales están disponibles en claro.com.ec.

**SEXTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO**. Este contrato podrá terminar por las siguientes causas: (a) Al finalizar el plazo de duración; (b) Por mutuo acuerdo de las partes; (c) Por decisión del CLIENTE, debiendo comunicar tal decisión a CONECEL en un plazo de quince (15) días de anticipación al término del periodo en curso; (d) Por decisión de CONECEL y sin ningún tipo de trámite judicial o administrativo previo, en los siguientes casos: (i) En caso de que el CLIENTE no cancele los valores señalados en este contrato y sus anexos. (ii) En eventos de fuerza mayor o caso fortuito que, a criterio de CONECEL, provoquen la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones. (iii) En caso de que el CLIENTE hubiere utilizado la solución contratada para el cometimiento de un ilícito o la prestación de servicios no autorizados conforme a los términos y condiciones previstas en el presente instrumento, sus anexos y la normativa vigente. (iv) Mediante notificación simple enviada al CLIENTE con por lo menos 30 días de antelación a la fecha que prevea para la terminación de los servicios. (v) Por pérdida o suspensión de los títulos habilitantes necesarios para la solución materia del presente contrato. Una vez terminado el contrato y sus anexos por cualquier forma o motivo CONECEL procederá a la liquidación, y establecerá los cargos que deba pagar el CLIENTE por la ejecución del presente contrato y sus anexos.

**SÉPTIMA: AUTORIZACIONES.** El CLIENTE al suscribir el presente documento autoriza, acepta y declara lo siguiente: (i) Que todas las instrucciones impartidas a través de medios magnéticos u electrónicos, facsímil, correos electrónicos, sistemas de autenticación, así como las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de los sistemas informáticos provistos por CONECEL, serán realizadas bajo su identificación y su clave de acceso y por tanto ratifica que las instrucciones emanadas a través de estos medios tienen la calidad de firmas electrónicas, con todos los efectos legales que esto implica, al tenor de lo contemplado en las normas aplicables. (ii) Que ha sido debida y oportunamente informado sobre los equipos y programas que requiere para acceder a los servicios proporcionados por CONECEL, en especial para acceder al servicio de FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, y que le han sido informados y conoce los derechos que le asisten para recibir la información en papel o por medios no electrónicos, el procedimiento a seguir para objetar el consentimiento que a través de este instrumento otorga, así como de las consecuencias que dicha acción podría generarle. (iii) Que conoce el procedimiento que debe cumplir para obtener una copia impresa de los registros electrónicos y del costo de deberá asumir por dicha copia. (iv) Que todas las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de llamadas telefónicas gozan de igual valor que aquellas generadas personalmente. (v) Que CONECEL puede realizar consultas de su historial crediticio previo a la activación del servicio, así como a reportar las obligaciones económicas que se deriven de la relación comercial existente entre las Partes, a los buros de información crediticia calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (vi) Que CONECEL puede enviarle a su domicilio o a su cuenta de correo electrónico, publicidad, avisos comerciales o promocionales, y requerimientos de pago de ser necesarios por cualquier medio, sea este escrito, electrónico o telefónico. (vii) Que CONECEL puede a utilizar, administrar, sistematizar, procesar y archivar durante toda la vigencia del presente contrato, sus datos personales, así como la información del uso del servicio y sus patrones de consumo, al igual que la información del tráfico que genere con el propósito de rediseñar los SERVICIOS proporcionados conforme a sus necesidades. EL CLIENTE autoriza expresamente que la información antes señalada sea proporcionada a terceros que prestan el servicio de evaluación crediticia, así como también autoriza a que esta sea entregada a las autoridades competentes en los casos que sea requerida conforme el ordenamiento jurídico vigente. (ix) Que CONECEL está autorizado a ceder o transferir la información antes mencionada a terceros directamente vinculados con la operación y prestación de los SERVICIOS brindados a través de la plataforma, sean estos distribuidores, comercializadores o desarrolladores de plataformas tecnológicas.

**OCTAVA: CESIÓN**. EL CLIENTE no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que deriven del presente documento y sus anexos, salvo que cuente con la autorización previa y por escrito de CONECEL. CONECEL para cumplimiento del presente contrato, podrá subcontratar los servicios técnicos especializados de terceros.

**NOVENA: NOTIFICACIONES**. Para efectos de cualquier notificación, el CLIENTE señala como su domicilio la siguiente dirección: , teléfonos: y correo electrónico: . Por su parte, CONECEL señala como domicilio la siguiente dirección: Avenida Francisco de Orellana y Alberto Borges, Edificio Centrum. Teléfono: 045004040. Todas las notificaciones o avisos que se dirijan entre las partes se tendrán como válidas cuando se hayan entregado o enviado a su domicilio o correo electrónico

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DCV PORTAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PRIMERO: 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:

1. ADMINISTRADOR: Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.
2. CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER): CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE puede contratar el SERVICIO, obtener información sobre el mismo y ser atendido telefónicamente por personal asignado por CONECEL, así mismo podrá, por este medio, canalizar los reportes de fallas y solicitar aclaraciones sobre el funcionamiento y característica del SERVICIO provisto.
3. CLIENTE: Persona natural o jurídica que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) La suscripción del presente instrumento, b) La activación mediante la página web clarocloud.com.ec; o (ii) llamando al CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) o mediante (iii) cualquier canal comercial que CONECEL pusiere a su disposición.
4. DÍA LABORABLE: Comprende de lunes a viernes de las 09:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables y feriados que se establezcan conforme las disposiciones de la autoridad competente.
5. EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE.
6. 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.
7. PANEL DE CONTROL: Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO.
8. PORTAL CLARO: Portal de acceso para la compra y gestión de los servicios
9. PAT: peticiones, quejas y reclamos que el CLIENTE presente ante CONECEL, a través de cualquier canal habilitado por CONECEL para la atención del CLIENTE.
10. SOFTWARE: Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.
11. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN: Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.
12. USUARIO AUTORIZADO: Significa cualquier persona natural autorizada por el CLIENTE, con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

**SEGUNDO: REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO**. El CLIENTE acepta y reconoce expresamente que para acceder y contratar los SERVICIOS ofertados por CONECEL es necesario que se cumplan previamente con las siguientes condiciones y requisitos. El CLIENTE debe:

a. Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO y haber contratado previamente a cualquier prestador el servicio de acceso a Internet que cumplan con las características de capacidad y técnicas necesarias para hacer uso de él (los) SERVICIO(S), cuyas características le han sido debidamente informadas y que constan descritas en el presente documento;
b. Proporcionar a CONECEL una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO;
c. Aceptar los términos y condiciones del Contrato y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE;
d. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO;
e. Proporcionar a CONECEL el NOMBRE DE DOMINIO para ser usado como parte del SERVICIO,
f. Estar al día con sus obligaciones con CONECEL y no haber sido reportado como generados de tráfico irregular.

**TERCERO: TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**. El uso de los SERVICIOS por parte del CLIENTE implica su total adhesión a lo establecido en este documento, por lo que se entenderá, en todo caso, que el CLIENTE se obligada a dar cumplimiento estricto a las Condiciones Generales y Particulares definidas por CONECEL en este documento. Estas condiciones pueden ser modificadas por CONECEL, previa notificación y aceptación expresa del CLIENTE. Si el CLIENTE no estuviere de acuerdo con la o las modificaciones propuestas deberá abstenerse inmediatamente de usar las facilidades y servicios que se encuentran en el sitio. Al suscribir el presente contrato, el CLIENTE declara que: (i) Cuenta con la capacidad legal necesaria para contratar y utilizar los SERVICIOS provistos y por tanto asumir íntegramente los derechos y obligaciones que se generan en virtud del presente instrumento, (ii) Accederá y hará uso del portal virtual para gestión de servicios de nube local, "PORTAL DE ADMINISTRACIÓN", propiedad de CONECEL; por su propia voluntad y por así convenir a sus propios intereses y aquellos que representa, (iii) No ha sido coaccionado para acceder al portal y utilizar los SERVICIOS.

**CUARTO: PAGO MENSUAL, CONDICIONES y FACTURACIÓN**. El CLIENTE deberá pagar mensualmente a CONECEL por la prestación de los SERVICIOS el precio que corresponda al tipo de SERVICIO o SERVICIOS contratados y que consta en el Portal Claro, así como los impuestos que se generen. El precio mensual de los SERVICIOS contratados es independiente de cualquier otro valor que por otros servicios le facture CONECEL al CLIENTE, por lo que el CLIENTE reconoce y acepta que las tarifas que correspondan por concepto del servicio telefónico y los valores facturados por el servicio de acceso a Internet no se encuentran incluidos dentro del pago mensual de los SERVICIOS contratados.

Los pagos serán realizados por el CLIENTE en cualquiera de las oficinas de recaudación y a través de cualquier medio físico o electrónico que CONECEL, pusiera a su disposición. Los precios correspondientes a los SERVICIOS deberán ser pagados antes de la fecha máxima señalada en la factura. La falta de pago ocasionaría la suspensión de la prestación de los mismos. La no recepción de la factura por parte del CLIENTE no lo exime de su obligación de pago, por lo que se obliga a consultar a través del CALL CENTER los valores a pagar. Cualquier cambio que se requiera en los datos de facturación, será reflejado en el siguiente periodo de facturación o en el mes subsiguiente a la facturación de los SERVICIOS.

Parágrafo 1: El cobro de los SERVICIOS se efectuarán a mes vencido, para lo cual CONECEL emitirá en forma digital o física la factura correspondiente dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de haberse iniciado el mes siguiente al de la prestación.

Parágrafo 2: El CLIENTE reconoce y acepta que CONECEL podrá suspender temporalmente la provisión de los SERVICIOS contratados, en el evento de que no se hubieren cancelado los valores correspondientes a la renta mensual y la deuda se encontrare impaga por más de treinta (30) días, contados a partir de la emisión del comprobante de venta. La suspensión, por acuerdo de las Partes, podrá producirse sin necesidad alguna de requerimiento judicial y se mantendrá vigente hasta que el pago sea efectivamente realizado. De mantenerse las obligaciones impagas, CONECEL podrá cancelar definitivamente la provisión de los SERVICIOS y dar por terminado unilateralmente el presente contrato e iniciar las acciones legales de cobro que le asisten, sean prejudiciales o judiciales.

Al presentarse el escenario de suspensión de los servicios, el CLIENTE reconoce y acepta que CONECEL podrá restringir el acceso a los servidores virtuales y cambiar las credenciales de acceso al VDC lo que implicará que el CLIENTE no tenga acceso al portal de administración.

Parágrafo 3: OBLIGACIONES TRIBUTARIAS. - Los tributos, sean estos impuestos, tasas o contribuciones que se originen por la ejecución de este contrato, serán satisfechos conforme a las leyes vigentes. Ninguna de la Partes será responsable por omisión, errores o pago de las obligaciones tributarias que, según la ley, le correspondan a la otra Parte.

Parágrafo 4: De presentarse un reclamo por facturación excesiva, el CLIENTE deberá cancelar a CONECEL el valor que resultare del promedio facturado en los seis (6) meses anteriores a los de la presentación del reclamo. Durante todo el tiempo que tome la resolución de la controversia, CONECEL continuará prestando los SERVICIOS conforme a los términos y condiciones del presente instrumento.

Parágrafo 5: CONECEL puede modificar el precio de las licencias para el Sistema Operativo, así como para la Base de datos, siendo estas variaciones notificadas con 30 días de anticipación, y causadas por variaciones en el mercado, es decir, actualización de precios por parte del proveedor del servicio correspondiente, o por la devaluación de la moneda del dólar. En caso de realizarse dicho cambio, esta actualización de precios será notificada a los clientes con un mes de anticipación, pudiendo el cliente mantener o cancelar los servicios. En caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con el aumento del precio de los servicios, este podrá dar por terminado el contrato o podrá modificar los servicios que recibe. Si transcurridos 7 días posteriores a la notificación del aumento del precio, el CLIENTE no emitiere objeción alguna, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios por parte del CLIENTE, constituirá aceptación del aumento. El CLIENTE podrá solicitar aclaraciones y ajustes de la renta mensual en los siguientes casos: (i) Cuando al CLIENTE se le hubieren facturado cargos por la prestación de los SERVICIOS y estos no hubieren sido debidamente suministrados, o (ii) Por interrupción de los SERVICIOS que violenten los parámetros de disponibilidad definidos en este documento. Se exceptúan de este tratamiento, aquellos casos originados por responsabilidad del CLIENTE. Serán imputables al CLIENTE aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, o con el EQUIPO DE CÓMPUTO, el acceso a Internet provisto por terceros o problemas en la red interna del CLIENTE.

De producirse uno de los casos antes señalados, CONECEL compensará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada bajo los parámetros definidos en el presente documento; el CLIENTE reconoce y acepta que la compensación no podrá exceder la renta mensual pagada por el CLIENTE.

**QUINTO: DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.** El CLIENTE acepta que CONECEL no garantizara la operación ininterrumpida de los SERVICIOS, por encontrarse estos alojados en distintos servidores que interactúan mediante la red Global de Internet. CONECEL si garantiza que los SERVICIOS suministrados se prestarán conforme a lo estipulado en el presentes documento, y serán provistos de manera que el CLIENTE pueda hacer uso de los mismos de conformidad con lo establecido en la garantía de SERVICIO y disponibilidad que se establecen en el presente documento.

En caso de incumplimiento de la garantía otorgada o de la disponibilidad establecida, o en caso de presentarse fallas en los SERVICIOS imputables directamente a la gestión de CONECEL que afecten la operación de los mismos y genere que dicha prestación se dé por debajo de la garantía de SERVICIO y disponibilidad señalados en el Presente documento, se procederá, por parte de CONECEL, a realizará los descuentos por indisponibilidad conforme lo indicado en el Presente documento, 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 al CLIENTE en la siguiente facturación o en el mes subsiguiente.

La disponibilidad estándar es de 99.80% mensual. Para garantizar dicha disponibilidad se debe cumplir con los lineamientos detallados en la sección 2.3.1 del documento de SLA (Service Level Agreement) Cloud caso contrario el tiempo de falla será atribuido al cliente. La disponibilidad anual corresponde al 99,98%.

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 a CONECEL

El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el CLIENTE reporte la falla y esta haya sido reconocida por CONECEL como una falla del SERVICIO. Después de la investigación y la reparación de la falla, CONECEL 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.

Se entenderá que los SERVICIOS se encuentran no disponibles cuando existan problemas de interacción con cualquiera de las plataformas a través de las cuales se proveen los servicios, por razones imputables a CONECEL.

Si CONECEL 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:

a. 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%.
b. 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%
c. Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 97%.
d. El valor máximo que CONECEL reconocerá respecto a cualquier periodo de facturación, corresponderá a un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

El CLIENTE deberá solicitar el reembolso informando todos los números de reportes de fallas generadas al CLIENTE por CONECEL 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 CONECEL 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.

CONECEL 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 la aplicación de la nota de crédito correspondiente en los cargos de la renta del SERVICIO en su próxima factura disponible.

**SEXTO: MANTENIMIENTO PROGRAMADO**. Se 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. Previo a la realización de estos trabajos se notificará al CLIENTE con una antelación mínima de 48 horas, a excepción de que las causas que originen el mantenimiento fueren calificadas como urgentes y prioritarias para el correcto funcionamiento de las plataformas.

**SÉPTIMO: EXCLUSIONES DE GARANTÍA DE SERVICIO.** El Nivel de Servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:

a. Un problema fuera del control razonable de CONECEL
b. Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
c. Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
d. Una falla en el SOFTWARE.
e. En caso de que CONECEL requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
f. Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento;
g. Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por CONECEL
h. Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.
i. Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus en el EQUIPO DE COMPUTO.

**OCTAVO: REGISTRO, ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO.** El CLIENTE proporcionará la información que le fuera solicitada a través del PORTAL o a través de uno de sus funcionarios de CONECEL para el registro correspondiente. Los SERVICIOS estarán disponibles después de 5 dias hábiles siguientes a la fecha de suscripción del presente documento o del registro en el Portal. Finalizado el plazo previsto CONECEL enviará a la cuenta de correo electrónico señalada por el CLIENTE la notificación de que los SERVICIOS contratados están disponibles y la información necesaria para que el CLIENTE a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO proceda a su configuración y a la activación a los diferentes usuarios. Podrá también solicitar soporte para realizar la configuración de su SERVICIO al CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER).

**NOVENO: NOMBRE DE USUARIO Y CLAVE PARA USO DEL SERVICIO**. Se notificará por correo electrónico al CLIENTE el nombre de usuario y la clave de acceso temporal asignada. Una vez recibida la notificación, el CLIENTE, deberá cambiar la clave temporal por una definitiva, la cual tendrá el valor de firma digital o electrónica en razón de la autorización otorgada a través de este documento. Una vez habilitada la clave definitiva su uso, resguardo, protección y confidencialidad será de exclusiva y única responsabilidad del CLIENTE, por lo que reconoce que el uso ilegitimo y no autorizado de los SERVICIOS, producto de un manejo inadecuado de la clave, no le exime del cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Así mismo, para el uso de los SERVICIOS por parte del ADMINISTRADOR designado por el CLIENTE, CONECEL le enviará por correo electrónico los nombres de usuarios y claves correspondientes. Las solicitudes de recuperación de usuario y clave, deberán ser gestionadas por el ADMINISTRADOR a través del CALLCENTER. Una vez notificado el CALLCENTER sobre la solicitud de cambio o recuperación; la nueva clave temporal le será enviada correo electrónico, dentro de las cuatro (4) horas siguientes de recibida la solicitud. Sin la clave no se podrá acceder a los SERVICIOS adquiridos. Para proporcionar los usuarios y las claves al CLIENTE, el CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) verificará los datos del ADMINISTRADOR, así como que el CLIENTE no registre obligaciones económicas impagas.

**DÉCIMO: USO Y CUSTODIA DE LAS CLAVES.** El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las claves y de los nombres de usuario y a mantenerlas en secreto. Así mismo, se compromete a cerrar su cuenta al final de cada sesión y a notificar a CONECEL de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros a su clave o nombre de cuenta. Será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE mantener la confidencialidad de su clave, asumiendo personal y pecuniariamente la responsabilidad de cualquiera actividad que se realice o que tengan lugar mediante la utilización de las claves.

El CLIENTE se obliga a no ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. Así mismo, se obliga a establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan solicitar y utilizar los SERVICIOS. El CLIENTE se obliga a seguir las instrucciones y recomendaciones que le fueren emitidas en cuanto a la forma de operar y a las seguridades a establecer para el acceso a los SERVICIOS.

**DÉCIMO PRIMERO: MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL "PORTAL DE ADMINISTRACIÓN".**
CONECEL podrá modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del PORTAL "PORTAL DE ADMINISTRACIÓN" y de los contenidos y SERVICIOS que en él se incorporan. El CLIENTE reconoce y acepta que en cualquier momento CONECEL pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de los contenidos y/o servicios que se integran en el PORTAL "PORTAL DE ADMINISTRACIÓN".

**DÉCIMO SEGUNDO: CANCELACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO y ACCESO A LOS SERVICIOS**. El CLIENTE acepta que CONECEL puede bloquear o cancelar la cuenta del Usuario cuando esta hubiere sido empleada de manera inadecuada y en contra de lo establecido en este documento. Así mismo, podrá bloquear el acceso al o los SERVICIOS en cualquier momento si detecta una violación a las condiciones de seguridad del sitio Web o de los SERVICIOS, o en el caso de que CONECEL detecte que los SERVICIOS presenten vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura de CONECEL.

**DÉCIMO TERCERO: ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN**. La información suministrada por el CLIENTE se almacenará en un sistema de almacenamiento compartido con la información de otros CLIENTES, o en centros de cómputo propios de CONECEL o de terceros. CONECEL no realiza respaldo de la información del CLIENTE, esto constituye responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

**DÉCIMO CUARTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD**. CONECEL manifiesta que ha adoptado y adoptará todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean obligatorias, 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, por lo que ha implementados 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, CONECEL no puede garantizar la plena privacidad y seguridad de la utilización del PORTAL DE ADMINISTRACIÓN 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 DE ADMINISTRACIÓN y de los servicios. Por otro lado, CONECEL 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.

**DÉCIMO QUINTO: ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO**. CONECEL proveerá, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte técnico necesario para resolver, las dudas o fallas que se presenten con respecto a los SERVICIOS contratados de la siguiente forma: dudas o consultas se atenderá en DIAS Y HORARIO LABORABLES; fallas e inconvenientes se atenderá 24x7. La atención se realizará vía telefónica a través del CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER). Para la asistencia y soporte técnico CONECEL 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 no pueda ser resuelto de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el o los SERVICIOS; (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 con el cual podrá exigir a CONECEL la garantía de nivel de SERVICIO, en los términos señalados en la cláusula quinta 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 haya aceptado 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.

CONECEL 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 CONECEL intentará localizarlo vía telefónica en tres (3) ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al CLIENTE, CONECEL enviará un correo notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

CONECEL no será responsable de atender problemas del EQUIPO DE COMPUTO del CLIENTE o del software instalado y utilizado por el CLIENTE, ni de los problemas que se presenten en el SERVICIO de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, si este fuere provisto por un tercero ajeno a CONECEL. En caso que el SERVICIO de Internet del CLIENTE sea provisto por CONECEL la atención

de las fallas de dicho servicio serán resueltas conforme a los parámetros, indicadores y tiempos establecidos para la solución de problemas del servicio de Acceso a Internet.

**DÉCIMO SEXTO: AUTORIZACIONES**. El CLIENTE al suscribir el presente documento autoriza, acepta y declara lo siguiente: (i) Que CONECEL puede emplear medios electrónicos para promocionar y permitir el acceso a la información relativa a servicios electrónicos, incluido el comercio electrónico, que provea a través de sus plataformas. (ii) Que todas las instrucciones impartidas a través de medios magnéticos u electrónicos, facsímil, correos electrónicos, sistemas de autentificación, así como las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de los sistemas informáticos provistos por CONECEL, serán realizadas bajo su identificación y su clave de acceso y por tanto ratifica que las instrucciones emanadas a través de estos medios tienen la calidad de firmas electrónicas, con todos los efectos legales que esto implica, al tenor de lo contemplado en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su respectivo Reglamento y demás normas aplicables. (iii) Que ha sido debida y oportunamente informado sobre los equipos y programas que requiere para acceder a los servicios electrónicos proporcionados por CONECEL, en especial para acceder al servicio de FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, y que le han sido informados y conoce los derechos que le asisten para recibir la información en papel o por medios no electrónicos, el procedimiento a seguir para objetar el consentimiento que a través de este instrumento otorga, así como de las consecuencias que dicha acción podría generarle. (iv) Que conoce el procedimiento que debe cumplir para obtener una copia impresa de los registros electrónicos y del costo que deberá asumir por dicha copia. (v) Que todas las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de llamadas telefónicas gozan de igual valor que aquellas generadas personalmente. (vi) Que CONECEL puede realizar consultas de su historial crediticio previo a la activación del servicio, así como a reportar las obligaciones económicas que se deriven de la relación comercial existente entre las Partes, a los buros de información crediticia calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (vii) Que CONECEL puede enviarle a su domicilio o a su cuenta de correo electrónico, publicidad, avisos comerciales o promocionales y requerimientos de pago de ser necesarios por cualquier medio, sea este escrito, electrónico o telefónico. (viii) Que CONECEL puede a utilizar, administrar, sistematizar, procesar y archivar durante toda la vigencia del presente contrato, sus datos personales, así como la información del uso del servicio y sus patrones de consumo, al igual que la información del tráfico que genere con el propósito de rediseñar los SERVICIOS proporcionados conforme a sus necesidades. Autoriza expresamente que la información antes señalada sea proporcionada a terceros que proporcionan el servicio de evaluación crediticia, así como también autoriza a que esta sea entregada a las autoridades competentes en los casos que sea requerida conforme el ordenamiento jurídico vigente. (ix) Que CONECEL está autorizado a ceder o transferir la información antes mencionada a terceros directamente vinculados con la operación y prestación de los SERVICIOS brindados a través de la plataforma, sean estos distribuidores, comercializadores o desarrolladores de plataformas tecnológicas.

**DÉCIMO SÉPTIMO: RESTRICCIONES EN EL USO DE LOS SERVICIOS.** Aplican las siguientes restricciones:

1. Queda expresamente prohibido que el CLIENTE autorice a terceros el uso, total o parcial del PORTAL CLARO o que introduzca o incorpore como una actividad empresarial propia los servicios y productos del PORTAL CLARO.
2. Queda expresamente prohibido también 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 CLARO.

**DÉCIMO OCTAVO: OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.** El CLIENTE estará obligado a:

a. Abstenerse de comercializar a terceros los SERVICIOS contratados.
b. Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta los SERVICIOS.

2. Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS, obligándose a cubrir cualquier valor, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a CONECEL y/o a terceros derivados de su incumplimiento.
3. Usar el PORTAL CLARO de forma diligente y correcta.
4. Reconocer y aceptar que la utilización del PORTAL CLARO CLOUD será efectuada con fines estrictamente personales, privados y particulares, siempre y cuando el uso realizado sea a efectos únicamente internos.
5. El CLIENTE se compromete a no utilizar el PORTAL CLARO 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 CONECEL cualquier responsabilidad que de todo lo anterior se pudiera derivar.
6. El CLIENTE se obliga a abstenerse de utilizar los contenidos y/o servicios que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el PORTAL CLARO o impedir la normal utilización o disfrute del PORTAL CLARO y/o de los servicios por parte de los usuarios.
7. Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para acceder al o los SERVICIOS contratados.
8. La administración de la cuenta y de los SERVICIOS habilitados, lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos de propiedad del CLIENTE
9. Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, enrutadores y EQUIPO DECÓMPUTO.
10. De la conexión y pago del SERVICIO de Internet.
11. El uso, abuso o uso no autorizado de las claves, así como de su correcta administración. Por lo que se compromete a cambiar regular y periódicamente las claves que se hubieren generado.
12. Notificar a CONECEL a través del CENTRO DE CONTACTO (CALLCENTER) en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna clave o clave de acceso al SERVICIO, solicitando el cambio de clave.
13. La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.

14. Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO y procedimientos internos. El CLIENTE será también responsable de la configuración las reglas de seguridad de su firewall para protegerse de ataques e intrusiones de terceros.
15. 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.
16. 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.
17. La información o contenido alojado en el SERVICIO.
18. Registrar, renovar y pagar los derechos de los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido trasferidos o que forman parte del SERVICIO de CONECEL
19. Sacar y mantener en paz y a salvo a CONECEL 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.
20. Sacar y mantener en paz y a salvo a CONECEL 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.

21. Por su parte CONECEL será responsable de prestar el o los SERVICIOS, conforme a lo establecido en el presente documento, por lo que CONECEL no será responsable de la información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, o de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet, así mismo no será responsable cuando:

a. Se hubiere configurado inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
b. Se generen archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, CONECEL 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.
c. Los sistemas, equipos e información del CLIENTE sufran vulneraciones, modificaciones o daños por actos de terceros que se produzcan por medio de la red de Internet. En estos casos en particular, CONECEL 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.
d. El CLIENTE utilizare el SERVICIO de manera distinta a lo establecido en el presente instrumento por parte del CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS.
e. Se presentaren 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 CONECEL, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquel en que ocurrió el incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a CONECEL a desconectar el SERVICIO en forma inmediata sin necesidad de declaración judicial alguna, así como a exigir al CLIENTE el pago de los daños y perjuicios ocasionados, y ejercer las acciones que conforme al presente documento y a la legislación correspondan.

**DÉCIMO NOVENO: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**. Bajo ninguna circunstancia ni teoría legal, ya sea mediante responsabilidad extracontractual, contractual o de otro modo, CONECEL o sus socios autorizados o proveedores, funcionarios o colaboradores, 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 este documento. Así mismo, en ningún caso serán responsables del daño directo que exceda el precio pagado por el CLIENTE por los SERVICIOS. Por tanto, el CLIENTE acepta que este pago será el pago único y total por los daños y perjuicios que le sean imputables a CONECEL o sus socios autorizados o proveedores con ocasión de cualquier incumplimiento.

**VIGÉSIMO: BAJA DEL SERVICIO**. El CLIENTE reconoce y acepta que CONECEL podrá dar de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial alguna:

1. Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el presente documento.
2. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
3. Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al PORTAL DE ADMINISTRACIÓN , ni al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, sin perjuicio del procedimiento señalado para la recuperación de información establecido en la cláusula décima segunda, así como tampoco de las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contendida en el SERVICIO, asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

**VIGÉSIMO PRIMERO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**. La información que el CLIENTE depositaré en los servidores de CONECEL o de terceros a través de los cuales se preste el SERVICIO será manejada como información reserva y confidencial, su tratamiento, custodia y almacenamiento, así como de la información promocionada por el CLIENTE se regirá conforme a lo

establecido en la Ley sobre la privacidad de la información personal y manejo de bases de datos. Ambas partes convienen que toda la información que éstas se transmitan o generen con motivo de la firma del presente documento y de las operaciones que realicen al amparo del mismo, así como la información y especificaciones técnicas relacionadas con el mismo, serán manejadas como información confidencial sin importar el medio a través del cual sea revelada, por lo que constituyen secretos industriales para las partes. La Información Confidencial que las partes se proporcionen, únicamente podrá ser utilizada para los fines especificados en este Contrato, por lo que no podrán en ningún tiempo, directa o indirectamente, ni a través de terceros ni en ninguna forma, proporcionar, transferir, publicar, reproducir o hacer de conocimiento de terceros dicha Información Confidencial; en caso contrario, la parte que incumpla con esta obligación estará sujeta a las sanciones que la legislación ecuatoriana prevé, así como a pagar los daños y perjuicios que ocasione, reservándose la parte agraviada en todo momento la facultad de rescindir el presente contrato. Las partes podrán proporcionar la Información Confidencial únicamente a su propio personal, siempre que éste tenga la necesidad de conocer dicha información para proceder a realizar los fines especificados en el presente documento; por tal motivo, cada parte dará instrucciones a su propio personal en relación con la confidencialidad que deben guardar respecto de la Información Confidencial y sobre las penalidades a las cuales estarán sujetos en caso de incumplimiento. Cada una de las partes reconoce y acepta que la Información Confidencial que haya recibido por cualquier medio o forma y en cualquier momento, así como aquella que en lo futuro reciba conforme a este documento y siempre que no tenga el carácter de pública, es y continuará siendo de carácter Confidencial y de propiedad exclusiva de la parte que la emita.

**VIGÉSIMO SEGUNDO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**. Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación de los SERVICIOS, cualquiera de las Partes podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes haberse producido el hecho. Sin embargo, el CLIENTE se obliga a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con los SERVICIOS que hubieren sido prestados. 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 de los SERVICIOS, CONECEL procederá a la restitución de las cantidades no devengadas.

**VIGÉSIMO TERCERO: NOTIFICACIONES**. Todas las notificaciones o avisos que se dirijan al CLIENTE se efectuarán en el correo electrónico que se haya registro en el PORTAL DE ADMINISTRACIÓN o a su dirección domiciliaria.

**VIGÉSIMO CUARTO: DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS.** El CLIENTE reconoce la titularidad de CONECEL respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre el PORTAL DE ADMINISTRACIÓN y sobre la información y servicios ahí 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 DE ADMINISTRACIÓN que sea de propiedad de CONECEL., así como el propio PORTAL CLARO (en lo sucesivo, la "Propiedad CONECEL") La Propiedad de CONECEL está protegida, sin limitación alguna, por las leyes de propiedad intelectual e industrial de Ecuador y por los Tratados y Convenios internacionales que pudieran resultar aplicables.

**VIGÉSIMO QUINTO: PROHIBICIÓN DE CESIÓN O TRANSFERENCIA DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**. El CLIENTE reconoce expresa y libremente que CONECEL no cede, ni transfiere al CLIENTE ningún derecho material o inmaterial, tangible o intangible sobre la propiedad CONECEL, o sobre la de cualesquiera de las propiedades de terceras partes involucradas en la prestación del SERVICIO. CONECEL sólo autoriza al CLIENTE el uso de la propiedad de CONECEL imprescindible para el acceso y utilización de los contenidos y SERVICIOS puestos a su disposición en el PORTAL DE ADMINISTRACIÓN, de conformidad con los términos indicados en el presente documento.

**VIGÉSIMO SEXTO: LICENCIA DE USO DEL PORTAL DE ADMINISTRACIÓN**. La licencia de uso otorgadas en virtud de los SERVICIOS contratados no podrá ser, en ningún caso, cedidas o transferidas a ningún título a terceras personas, sean estas naturales o jurídicas, públicas o privadas. CONECEL se reserva, con carácter expreso, cualesquier otro derecho o uso que no se incluyeran en las licencias otorgadas; 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 de CONECEL.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO: MODIFICACIONES**. El presente documento podrá ser modificado por CONECEL, en razón de cambios normativos, técnicos u operacionales. En caso de no estar de acuerdo con el contenido y alcance de las modificaciones o reformas planteadas, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO.

**VIGÉSIMO OCTAVO: LEYES, JURISDICCIÓN Y CONTROVERSIAS**. Toda controversia será resuelta bajo la jurisdicción y leyes ecuatorianas, a través de arbitraje. El árbitro decidirá en derecho y su designación se la hará por sorteo. El proceso se llevará en el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil, conforme a sus reglamentos.

**VIGÉSIMO NOVENO: ACEPTACIÓN**. Al suscribir el Contrato y usar los servicios el cliente expresamente ha aceptado el contenido del presente Anexo/documento por lo que se adhiere a sus obligaciones. El uso de los SERVICIOS por parte del CLIENTE implica su total adhesión a lo establecido en este documento, por lo que se entenderá, en todo caso, que el CLIENTE se obligada a dar cumplimiento estricto a lo contenido en el presente documento.