

## **POLÍTICA DE USO RAZONABLE ROAMING AMERICA SIN FRONTERAS**

Claro ha establecido esta Política de Uso Razonable ("Política") como una guía para que sus clientes puedan comprender los usos permitidos de sus servicios, con el fin de evitar la explotación, el fraude y el abuso de sus planes.

TELGUA ofrece diferentes planes para que el usuario pueda escoger el que más se adapte a sus necesidades, los cuales cuentan con el beneficio de Roaming America Sin Fronteras incluido y cualquier otro Plan de esta índole que en el futuro se ofrezca, en adelante denominado simplemente –el Plan–, el cual otorga al usuario el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de Claro o bien de redes de otros operadores de manera ilimitada, así como realizar llamadas locales o de larga distancia estando en Roaming en los países incluidos en la cobertura Sin Fronteras América [Norte América: Canadá, Estados Unidos (incluye Alaska, Puerto Rico y Hawái) y México; Centro América: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá; Sur América: Colombia, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile, Argentina y República Dominicana] que le permitirá realizar llamadas de larga distancia con los minutos incluidos en su plan pospago a países incluidos en cobertura Norte América y Centro América y el uso de todos los servicios contratados en el plan al realizar Roaming (llamadas, Mensajes de texto y navegación) en toda la cobertura América Sin Fronteras.

Este tipo de planes son de uso exclusivo para el cliente (una sola persona), y no incluye el derecho a llamar a líneas comerciales que puedan a su vez derivar en un uso comercial, familiar, múltiple o extendido o comunitario.

El usuario se compromete a utilizar el Plan de buena fe, y a abstenerse de utilizar el Plan con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en la ley y en esta política, lesivos a los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la red y los servicios de CLARO impedir la normal utilización o disfrute de los mismos por parte de los demás usuarios.

En virtud de lo anterior, el usuario se obliga a usar el Plan de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

- Dar un uso comercial, aun cuando se opere desde la residencia o estando en Roaming.
- Realizar operaciones propias a un centro de llamadas o similar.
- Revender el servicio a terceros.
- Realizar marcado automático o difusión masiva por fax/voz.
- Efectuar servicios de telemarketing.
- Utilizarlo por más de 30 días consecutivos en Roaming.
- Generar más de 2000 minutos en Roaming (local y/o larga distancia en Roaming) durante un máximo de 30 días consecutivos durante el mes en Roaming con tarifa local.
- Recibir más de 90 minutos de llamadas entrantes en Itinerancia sin generar llamadas salientes durante el mes.
- Generar más de 250 mensajes de texto en Roaming diariamente.

- Los planes ilimitados de datos deben tener un máximo de navegación de 40GB para la oferta actual (2021). El resto de los planes podrá navegar hasta la capacidad máxima de su paquete base.

Con base en lo anterior, CLARO, a su sola discreción, podrá determinar que se está realizando algún uso anormal, no razonable o no permitido si se compara con los clientes típicos del mismo plan de llamadas, y podrá tomar las medidas que considere necesarias para hacer cumplir esta Política.

En caso se determine que el cliente ha realizado un uso anormal de su servicio dadas las razones contenidas en los puntos anteriores, específicamente en los puntos referentes al uso de Roaming, se procederá con un bloqueo temporal de servicio en Roaming. El cliente podrá habilitar de nuevo sus servicios para lo cual deberá cumplirse una de las siguientes condiciones:

- El servicio Roaming se habilitará una vez el cliente ingrese de nuevo a Guatemala e interactúe automáticamente con la red de Claro en Guatemala utilizando la SIM proporcionada por Claro con el plan correspondiente.
- Pagar una cuota de ampliación para el servicio de Roaming Sin Fronteras, dependiendo el precio de su plan, únicamente en caso de emergencias para levantar dicho bloqueo. Dicho cobro aplicará bajo las tarifas vigentes.

CLARO se reserva el derecho de cambiar esta Política en cualquier momento.