

Convenio de Servicio Postpago

CLÁUSULAS DEL SERVICIO

Yo, el Cliente acepto las condiciones del contrato único suscrito y las siguientes condiciones:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

PLANES POSTPAGO DE VOZ: Servicio de telefonía móvil Postpago de voz, SMS y datos que el cliente contrata, le permite consumir hasta la cuota de minutos, SMS y datos determinada en el plan elegido, contra el pago de la tarifa mensual señalada para dicho plan. Los minutos, SMS y datos consumidos en países no incluidos en el referido plan, tendrán un costo según la tarifa vigente para el país en que se utilice el servicio en Roaming. En caso el Cliente alcanzara el límite del tiempo de aire asignado a dicha tarifa, deberá a su costa recargar minutos ingresando tarjetas Claro Prepago o pagar los minutos adicionales consumidos, los cuales se incluirán en la factura mensual que se emitirá conforme al plan aceptado. Yo, el Cliente, acepto expresamente que los minutos de tiempo de aire que me son asignados mensualmente dentro del plan de mi elección no serán acumulables.

INTERNET MÓVIL: El servicio de Internet Móvil Postpago que el Cliente contrata, le permite navegar hasta la cuota de datos determinada en el plan elegido. La navegación puede ser bajo la red 2G, 3G y 4G según la aplicación del equipo que adquiere para su uso. Al llegar a los límites de descarga establecidos en el Paquete elegido, el servicio se bloqueará, pudiendo el cliente adquirir paquetes adicionales desde www.miclaro.com.gt, cobrados a la factura mensual o bien con el saldo del cliente si su plan es híbrido. La cobertura de los paquetes de navegación en Internet está establecida como la navegación realizada en los países de: Canadá, Estados Unidos, México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile, Argentina y República Dominicana. Si consumiera más datos de su paquete contratado, se cobrará conforme al paquete internacional elegido o bien al costo por cada KB según la tarifa vigente para el país en el que se utilice el servicio de Roaming. Las capacidades de descarga y reducciones de velocidad están sujetas a cambios por parte de CLARO GUATEMALA S.A. sin previo aviso.

PAQUETE REDES SOCIALES Y APLICACIONES DE MÚSICA: Los planes: Conectado

Todo Incluido 15GB, Todo Incluido 25GB, Todo Incluido 50GB, Todo Incluido 60GB, Todo Incluido 70GB, Todo Incluido 80GB, Todo Incluido Ilimitado, cuentan con el beneficio de navegación ilimitada en redes sociales, sin costo adicional. Las redes incluidas dentro de estos planes son: WhatsApp, Waze, Uber, Uber Driver, Google Maps, Facebook, Facebook Messenger e Instagram (Whatsapp, Instagram, Facebook y Facebook Messenger solo aplica en consumo de datos, no descargas). Las aplicaciones de música dentro de estos planes son: Claro Música, Deezer y Spotify; no incluyen costos de suscripción. La cobertura de dicho paquete es válida únicamente en Guatemala, si el consumo es fuera del país, se descontará del paquete de datos.

PAQUETE LLAMADAS ILIMITADAS A CLARO: El Paquete de Llamadas Ilimitadas que el Cliente contrata, le permite hablar ilimitadamente todos los días y en cualquier horario a Líneas Fijas Residenciales CLARO y Líneas Móviles CLARO. Al contratarlo, el paquete quedará activo 24 horas después de la activación del plan contratado. Aplica Política de Uso Razonable que El Cliente declara conocer.

COBRO EN EL SERVICIO DE ROAMING: El consumo del servicio de roaming (llamadas, mensajes de texto, datos y cualquier otro servicio que se provea fuera del país), será cargado de forma adicional conforme las tarifas vigentes que CLARO GUATEMALA S.A. tenga pactadas con el operador extranjero que presta el servicio, salvo que el Cliente haya adquirido un Plan o Paquete que incluya tales servicios de roaming (llamadas, mensajes de texto, datos y cualquier otro servicio que se provea fuera del país), en cuyo caso se cargará de manera adicional únicamente el consumo que exceda el volumen contratado en dicho Plan o Paquete. Algunos destinos internacionales tienen recargos adicionales a las tarifas normales vigentes. Dichos recargos son establecidos por el país destino y son ajenos a CLARO GUATEMALA S.A..

PLAN SIN FRONTERAS NOROCCIDENTAL: Los planes: Conectado Todo Incluido 15GB, Todo Incluido 25GB, Todo Incluido 50GB, Todo Incluido 60GB, Todo Incluido 70GB, Todo Incluido 80GB, Todo Incluido Ilimitado, cuentan con el beneficio "Sin Fronteras Noroccidental" dentro de su plan sin costo adicional. Este servicio permite al Cliente ampliar la cobertura del Plan Postpago a Estados Unidos, Hawai, Puerto Rico, Alaska y Canadá. Estando en cualquiera de estos países, el beneficio le permitirá utilizar los minutos, mensajes y megabytes incluidos en su plan. Si el Cliente consumiera todos los minutos, mensajes y megabytes incluidos, y si consumiera más, se aplicará para el cobro las tarifas locales vigentes en Guatemala. Al aceptar el Cliente este beneficio también podrá llamar y utilizar servicios de mensajería desde cualquier lugar de Centroamérica, Panamá y México hacia Estados Unidos, Hawai, Puerto Rico, Alaska y Canadá, todo a Tarifa local vigente en Guatemala. Aplica Política de Uso Razonable que el Cliente declara conocer.

PLAN AMÉRICA SIN FRONTERAS: Los planes: Conectado Todo Incluido 15GB, Todo Incluido 25GB, Todo Incluido 50GB, Todo Incluido 60GB, Todo Incluido 70GB, Todo Incluido 80GB, Todo Incluido Ilimitado, cuentan con el beneficio "América Sin Fronteras" dentro de su plan sin costo adicional. Este servicio permite al Cliente utilizar los minutos, mensajes y megabytes incluidos en su Plan Postpago al viajar y utilizar Roaming en Canadá, Estados

Unidos, México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile, Argentina y República Dominicana. Si el Cliente consumiera todos los minutos, mensajes y megabytes incluidos, y consumiera más, se aplicará para el cobro las tarifas locales vigentes en Guatemala. Al aceptar el Cliente este beneficio también podrá llamar y utilizar servicios de mensajería desde cualquier lugar de Colombia, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile, Argentina y República Dominicana, todo a Tarifa local vigente en Guatemala. Los planes ilimitados de voz cuentan con política de uso justo el cual tendrá un límite de 200 minutos para Planes Postpago Ilimitados según la política de uso justo vigente. No aplican las llamadas de larga distancia internacional a los destinos mencionados anteriormente de Suramérica y República Dominicana.

LOCALIZAME FAMILIA: Este servicio permite a los clientes recibir información en tiempo real de la geo-localización aproximada, de los miembros de su grupo familiar. Para dar de alta este servicio es obligatoria la aceptación que el Cliente haga de la Política de Privacidad y de los términos y condiciones contenidos en la aplicación de la página web www.claro.com.gt y el cumplimiento de las mismas. CLARO GUATEMALA S.A. otorgará a el Cliente 30 días iniciales de prueba para utilizar el servicio sin ningún cargo y al concluir dicho plazo, la tarifa mensual será cargada a la cuenta del Cliente, así como recargos adicionales, de existir. Al aceptar este servicio, Yo, el Cliente, acepto pagar la tarifa mensual vigente y recargos adicionales, de existir, dentro de las políticas que CLARO GUATEMALA S.A. determine.

SI ____ NO ____

CLARO VIDEO: Servicio de suscripción y renta en línea donde el Cliente tendrá acceso a películas, series, conciertos, caricaturas, documentales y servicios adicionales. Además del contenido disponible por la renta mensual de suscripción, el Cliente podrá rentar por 48 horas 2 modalidades de películas: estándar y estreno. Para suscribirse al servicio, el Cliente podrá contratar el servicio a través de las Tiendas Claro, Call Center o en el portal web de Claro Video www.clarovideo.com aceptando los Términos y Condiciones del servicio. CLARO GUATEMALA S.A. le otorga a el Cliente 30 días calendario sin costo a partir del día de suscripción; al concluir dicho plazo, la suscripción mensual será cargada o debitada a la cuenta de el Cliente, así como los cargos adicionales, si en caso existieran. Al aceptar este servicio, Yo, el Cliente, acepto pagar la tarifa mensual vigente y recargos adicionales, de existir, dentro de las políticas que CLARO GUATEMALA S.A. determine.

SI ____ NO ____

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO: El Cliente, al firmar este documento acepta pagar las cuotas mensuales del Plan de Voz, mensajes de texto, datos y servicios contratados, así como todos los cargos adicionales de: minutos, tiempo de aire, mensajes de texto, mensajes multimedia y KB de datos según el plan elegido, haciendo efectivas las facturas mensuales correspondientes, así como las siguientes condiciones de prestación de servicio:

DEL PLAZO MÍNIMO INICIAL DEL SERVICIO: El plazo mínimo inicial de prestación del servicio contratado, en todos los planes de voz e Internet antes descritos, es de dieciocho (18) meses ____ o veinticuatro (24) meses ____, el plazo será prorrogado automáticamente por períodos iguales, si el cliente no diere aviso previo en contrario con acuse de recibo en cualquiera de las Tiendas Telgua.

FINANCIAMIENTO DEL EQUIPO POSTPAGO: El plazo de este esquema es de 18 cuotas en renovaciones, que aplicará para toda nuestra gama de Smartphone actuales y futuros cargándose la cuota respectiva a su factura mensual. El financiamiento no puede ser mayor al plazo del contrato del servicio.

CLÁUSULA DE FACTURACIÓN: el Cliente autoriza a CLARO GUATEMALA S.A. para que la factura o documentos de cobro que sean emitidos por la prestación de los servicios contratados, le sea enviada por medio electrónico a la dirección de correo electrónico siguiente: ____ El Cliente declara que comprende que la factura remitida por medios electrónicos, sustituye a la factura impresa y que por tanto ya no la recibirá en forma impresa en la dirección de su domicilio. El Cliente declara que la dirección de correo electrónico proporcionada a CLARO GUATEMALA S.A. en este documento, es válida, y se compromete a notificar, con al menos un mes de anticipación a CLARO GUATEMALA S.A. cualquier cambio de dirección electrónica que efectúe, ya que de lo contrario, acepta que se tenga como válido el envío de la factura o de los documentos de cobro a la dirección de correo electrónico proporcionada en este documento. CLARO GUATEMALA S.A. entregará la factura o los documentos de cobro de manera impresa al Cliente, a solicitud de éste, en los Centros de Atención al cliente autorizados.

CLÁUSULA INDEMNIZATORIA: En el caso de que el Cliente, decida dar por terminado anticipadamente el plazo del servicio contratado en este anexo se compromete mediante la firma de este documento a pagar a CLARO GUATEMALA S.A. en concepto de daños y perjuicios, el equivalente al cien por ciento (100%) de la tarifa mensual convenida multiplicada por los meses que falten para la expiración del plazo contratado. No aplica penalización alguna en las prórrogas del plazo cuando el Cliente hubiese pagado a CLARO GUATEMALA S.A. el valor total del aparato telefónico ("en propiedad") con el cual se le presta el servicio o cuando siendo propietario de un aparato GSM haya adquirido una tarjeta SIM y el servicio telefónico.

Adicionalmente acepta que sus llamadas internacionales sean enviadas en forma automática a través del código 147 de CLARO GUATEMALA S.A..

SI ____ NO ____

DE LA GARANTÍA DEL EQUIPO: CLARO GUATEMALA S.A. garantiza que el equipo adquirido para la prestación del servicio contratado se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento conforme a las especificaciones técnicas del producto hasta por un máximo de un año; éstos se contarán a partir de la fecha de facturación de la terminal, quedando fuera de esta garantía los accesorios de cada equipo. Si se comprueba dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que el equipo fue facturado, que su funcionamiento tiene fallas técnicas o denota errores de origen, bajo condiciones de

uso normal previsto, CLARO GUATEMALA S.A. reemplazará el mismo por un equipo nuevo. A partir del sexto día hábil de la fecha en que el equipo fue facturado, CLARO GUATEMALA S.A. se compromete a ingresar el equipo al Centro de Servicio Autorizado para el diagnóstico del problema, quien determinará la posibilidad de hacer una reparación sin costo o si procede un cambio de equipo. En cualquier caso, si el Cliente así lo requiere y autoriza, el cambio de equipo se hará por uno igual o de similares características al adquirido, a partir de la existencia en bodegas de CLARO GUATEMALA S.A. y a las especificaciones técnicas de cada fabricante. La garantía relacionada no aplica en aquellos equipos que estén fuera del plazo de un año estipulado en este anexo y tampoco en las terminales que presenten daños, golpes, rastros de humedad, manipulación no autorizada en componentes interiores o exteriores, así como alteraciones al software. El Cliente podrá, a su costa y sin que ello comprometa a CLARO GUATEMALA S.A., requerirle un intento de reparación del equipo, suscribiendo para el efecto a su favor una Carta de Liberación de Responsabilidad.

DE INHABILITACIÓN DEL EQUIPO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO. En caso que el Comprador incumpla con su obligación de pago de las facturas mensuales, éste acepta que TELGUA inhabilite la terminal móvil según se establece a continuación: (i) inhabilitación parcial: se realizará transcurridos quince (15) días luego del vencimiento e impago de la factura; para ello aparecerá un primer aviso en la pantalla en el equipo del Comprador con un mensaje de advertencia que indique que el equipo será inhabilitado por falta de pago, luego será direccionado a la URL de pago y el equipo se podrá utilizar con normalidad. (ii) inhabilitación total: se realizará transcurridos veinticinco (25) días luego del vencimiento e impago de la factura, para ello aparecerá un segundo aviso en la pantalla del equipo del Comprador el cual se desplegará permanentemente. Este aviso en la pantalla impedirá que se utilice cualquier función del equipo y en el caso de que se trate de equipo móvil, solamente permitirá la opción de poder llamar al call center de TELGUA y teléfonos de emergencia. Una vez se haya realizado el pago, el aviso en la pantalla desaparecerá para poder utilizar de nuevo el equipo. El comprador renuncia a su derecho de imputación de pagos, por lo que, en caso el comprador pague parcialmente una factura, TELGUA decidirá a su discreción a que concepto aplica dicho pago.

ACEPTACIÓN: Al firmar este documento el Cliente, acepta expresamente: a) Ser de los datos de identificación consignados en este anexo; b) Que CLARO GUATEMALA S.A. pueda corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por su persona, por cualquier medio legal, siendo responsable de lo relativo al delito de perjurio en caso se llegara a constar que la información relacionada es falsa parcial o totalmente; c) Reconoce desde ya, que en caso TELGUA no manifieste su aceptación expresa al presente contrato, el mismo se entenderá aceptado tácitamente, en el momento en que ésta emita la factura por el cobro de los cargos, entregue la terminal, active el servicio, consigne número del contrato o cualquier otra acción que presuma una aceptación por parte de TELGUA; y d) Haber leído el presente anexo y que bien impuesto de su contenido, objeto, validez y efectos legales, lo acepta, ratifica y firma.

Firma:

POR FAVOR FIRMAR DENTRO DEL RECTÁNGULO

Nombre del Cliente o representante legal: _____

DPI/Pasaporte: _____

Lugar y Fecha: _____

Nota:

- Los servicios contratados por medio del presente anexo son regidos por las condiciones generales del contrato único de prestación de servicios de telecomunicaciones.
- Este formato dejará de tener efectos legales si presenta alteración o modificación por parte del CLIENTE.

REFERENCIAS

Nombre	Teléfono



2420-1515
claro.com.gt





Versión 01-2019

Viene de No. Contrato: _____

On Base: _____

ANEXO 9**Servicio Telefónico Inalámbrico**

SUMINISTRADORA DEL SERVICIO: TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA, (en adelante denominada "CLARO GUATEMALA S.A.").

CLIENTE

Nombre o Razón Social: _____

Nombre del Representante Legal: _____

DPI/Pasaporte: _____ Extendido en: _____ NIT: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico (e-mail): _____

Información Laboral Titular

Negocio Propio: _____ o Empleado: _____ Puesto Actual: _____

Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____ Fax: _____

Jefe Inmediato: _____ Sueldo: _____ Tiempo de laborar: _____

Nombre Familiar: _____ Parentesco: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Condiciones Específicas: Alta ☐ Renovación ☐ Sustitución de Titular ☐

No.	No. de Teléfono Tarjeta GPRS	Modelo de Aparato Tarjeta GPRS	ESN / IMEI (del aparato o tarjeta GPRS)	IMSI (de la tarjeta SIM)	PLAN TARIFARIO DE VOZ O DATOS	COSTO DEL APARATO	PROPIETARIO DE APARATO GSM *2 SI/NO	PROPIETARIO DE TARJETA GPRS SI/NO

PLANES POSTPAGO

Conectado Todo Incluido 15GB ☐	Todo Incluido 25GB ☐	Todo Incluido 50GB ☐	Todo Incluido 60GB ☐	Todo Incluido 70GB ☐	Todo Incluido 80GB ☐	Todo Incluido ilimitado ☐
Navegación 5000 LTE ☐	Navegación 10000 LTE ☐	Navegación 30000 LTE ☐	Navegación 50000 LTE ☐			

BENEFICIOS AL CLIENTE

Este apartado contempla los beneficios de los bienes o servicios prestados por CLARO GUATEMALA S.A. hacia el cliente, los cuales temporalmente variarán en la forma o tarifas en que regularmente se prestan. BENEFICIO LLAMADAS ILIMITADAS: los clientes que contraten o renueven contrato de su Plan Híbrido (Plan Conectado 15GB LTE) o Plan Ilimitado (Conectado Todo Incluido 15GB, Todo Incluido 25GB, Todo Incluido 50GB, Todo Incluido 60GB, Todo Incluido 70GB, Todo Incluido 80GB, Todo Incluido Ilimitado) reciben el paquete de Llamadas Ilimitadas a Claro durante todo su contrato. Los planes: Conectado Todo Incluido 15GB, Todo Incluido 25GB, Todo Incluido 50GB, Todo Incluido 60GB, Todo Incluido 70GB, Todo Incluido 80GB, Todo Incluido Ilimitado, cuentan con el beneficio de navegación ilimitada en redes sociales, sin costo adicional. Las redes incluidas dentro de estos planes son: WhatsApp, Waze, Uber, Uber Driver, Google Maps, Facebook, Facebook Messenger e Instagram (WhatsApp, Instagram, Facebook y Facebook Messenger solo aplica en consumo de datos, no descargas). Las aplicaciones de música incluidas en estos planes son Claro Música, Deezer y Spotify (Deezer y Spotify no incluyen costos de suscripción). La cobertura de dicho paquete es válida únicamente en Guatemala, si el consumo es fuera del país, se descontará del paquete de datos. BENEFICIO REGIONAL: Todos los Planes Postpago cuentan con el beneficio de cobertura regional. El cual permite a los clientes utilizar los beneficios incluidos dentro de su plan en los siguientes países: Canadá, Estados Unidos, México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú, Ecuador, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile, Argentina y República Dominicana sin ningún costo adicional. Al terminar los beneficios de su plan, se cobrará la tarifa de Roaming vigente en el país en que se utilice el servicio. Aplica Política de Uso Razonable que El Cliente declara conocer.