

Política de uso razonable

TELGUA ha establecido esta Política de Uso Razonable 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 a sus usuarios diferentes planes, dentro de los cuales el usuario puede escoger el que más se adapte a sus necesidades, dentro de los cuales se encuentra el Plan de Llamadas Ilimitadas a Otros Operadores que incluye Llamadas Ilimitadas a toda la Red Claro (Fijo y Móvil) en adelante denominado simplemente –El Plan-, el cual incluye para el usuario el derecho de llamar a números de los destinos mencionados anteriormente de manera ilimitada.

El Plan es un servicio de voz residencial para uso de una sola familia, el cual no incluyen el derecho a llamar a líneas comerciales que puedan a su vez derivar en un uso comercial, familiar múltiple o extendido, comunitario o fraudulento.

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 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 TELGUA o 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.
- Realizar operaciones de un centro de llamadas.
- Revender el servicio a terceros.
- Realizar marcado automático o difusión masiva por fax/voz.
- Efectuar servicios de telemercadeo.

TELGUA podrá considerar un uso anormal en el plan, si el usuario excede 5,000 minutos al mes o bien reporta haber realizado lo siguiente:

- Cantidad anormal de números únicos a los que se llamó.
- Duración anormal de llamadas.
- Cantidad anormal de Reenvío/transferencia de llamadas.
- Cantidad anormal de llamadas en conferencia.
- Cantidad anormal de llamadas de corta duración.
- Cantidad anormal de llamadas realizadas durante un mes.
- Cantidad anormal de llamadas realizadas a un servicio de llamada en conferencia durante un mes.
- Cantidad anormal de llamadas realizadas durante horas laborables.
- Número anormal de llamadas terminadas y reiniciadas consecutivamente que en total, ocasiona un exceso de llamadas durante un período de tiempo específico.

Con base en lo anterior, TELGUA, 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.

TELGUA se reserva el derecho de revisar la cuenta de los usuarios de Planes Ilimitados y tomar medidas adicionales, incluyendo, pero no limitado a, la suspensión inmediata de su servicio de Llamadas Ilimitadas si el uso de la cuenta supera los estándares normales de los clientes típicos que tienen contratado el mismo plan de llamadas.

En caso de que TELGUA considere que los servicios de Planes Ilimitados han sido usados para un fin ilegal, podrá terminar el servicio de inmediato con o sin previo aviso y/o enviar la comunicación y otra información relevante a las autoridades apropiadas para su investigación y procesamiento.

TELGUA se reserva el derecho de cambiar esta Política en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigencia cuando una Política revisada se publique en el sitio web de CLARO.