

## POLITICA DE USO RAZONABLE PREPAGO

### **Política de uso razonable para Usuarios Prepago con el beneficio de Tarifa Local en Centroamérica y Panamá.**

Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. 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, fraude y abuso de sus beneficios cuando el cliente utilice el servicio de Roaming en Centroamérica y Panamá.

Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. ofrece a sus clientes Prepago el beneficio de tarifa local en Roaming en Centroamérica (exceptuando Belice) y Panamá, en adelante denominado simplemente –Beneficio Regional-, el cual incluye para el usuario el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de Claro o bien de redes de otros operadores que se encuentren en Centroamérica (exceptuando Belice) y Panamá.

El Beneficio Regional es para uso de una sola persona, el cual no incluye 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 para gozar del Beneficio Regional, debe de haber acreditado un mínimo de 25 quetzales de saldo en la cuenta principal, en los 30 días previos a llegar al destino en donde utilizará el servicio Roaming.

El usuario se compromete a utilizar el Beneficio Regional de buena fe y a abstenerse de utilizar el mismo 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 Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. 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 Beneficio Regional de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

- Dar un uso comercial, aún cuando se opere desde la residencia o estando en Roaming
- Realizar operaciones de un centro de llamadas
- Revender el servicio a terceros
- Realizar marcado automático o difusión masiva por fax/voz
- Efectuar servicios de telemarketing
- Utilizar el servicio por más de 10 días consecutivos en Roaming
- Generar más de 1000 minutos en Roaming durante un máximo de 10 días consecutivos
- Recibir más de 50 minutos de llamadas entrantes en Roaming sin generar llamadas salientes durante 10 días.

Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. podrá considerar un uso anormal del beneficio Regional, si reporta uno o más de los comportamientos siguientes:

- 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 una semana;

- Cantidad anormal de llamadas realizadas a un servicio de llamada en conferencia durante una semana;
- 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, Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. 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 y podrá tomar las medidas que considere necesarias para hacer cumplir esta Política. Así mismo se reserva el derecho de suspender el servicio Roaming, hasta que el usuario realice una recarga mínima de 25 quetzales. La misma permitirá el restablecimiento del servicio Roaming y el cliente nuevamente quedara sujeto a las evaluaciones que Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. ha dispuesto en la presente.

En caso de que Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. considere que el cliente incurriera de forma repetitiva en el uso anormal, no razonable o no permitido, se reserva el derecho de suspender el servicio Roaming de forma indefinida.

Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. 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.