



## Política de uso razonable Planes Pospago

SERCOM 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.

SERCOM ofrece diferentes planes para que el usuario puede escoger el que más se adapte a sus necesidades, dentro de los cuales se encuentran Los Planes Ilimitados a Todas las Redes, Planes Ilimitados a la Red Claro, Paquete de llamadas ilimitadas a la Red Claro, Planes con el beneficio de tarifa local en larga distancia y roaming en Centroamérica y Panamá, así como Sin Fronteras Norte América y cualquier otro Plan de esta índole que en el futuro se ofrezca, en adelante denominado simplemente –El Plan-, 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 de manera ilimitada o bien realizar llamadas de larga distancia y roaming en Centroamérica y Panamá y con el Plan Norte América que le permitirá hablar en larga distancia o roaming a tarifa local, desde su país de origen hacia México, Estados Unidos y Canadá y/o estando también en estos países, o cualquier otro beneficio similar que aplique en el futuro.

Son planes 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 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 SERCOM 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, 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.
- Utilizarlo por más de 20 días consecutivos en Roaming.
- Generar más de 2000 minutos en Roaming durante un máximo de 19 días consecutivos.
- Recibir más de 250 minutos de llamadas entrantes en Roaming sin generar llamadas salientes durante el mes.



- Generar más de 2000 minutos de larga distancia internacional por mes con el beneficio de tarifa local.

SERCOM podrá considerar un uso anormal en el plan con el beneficio de llamadas ilimitadas, si el usuario excede 10,000 minutos al mes (8,000 a la Red Claro Honduras, Centroamérica, Panamá y México; 2,000 a otras compañías y demás países) y 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 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.

Se considera un mes como el Ciclo de Facturación que tenga asignado el Cliente.

Con base en lo anterior, SERCOM, 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.

SERCOM 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 SERCOM 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.

SERCOM 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.