

## **Política de Uso y Condiciones de Uso Aceptable**

La presente Política de Uso y Condiciones de Uso Aceptable (en lo adelante “La Política”) aplica para todos los servicios de voz, internet, los servicios opcionales o de valor agregado y planes ilimitados en la red fija o la red móvil de Claro, que en lo adelante se denominarán en conjunto como “Los Servicios”.

Compañía Dominicana de Teléfonos S.A., en lo adelante “Claro” se reserva el derecho de modificar La Política en cualquier momento, cuyos cambios serán efectivos una vez que dichas modificaciones sean comunicadas por cualquier medio seleccionado por Claro, ya sea por Web, Wap, SMS o Aplicación disponible. El Cliente tiene la responsabilidad de consultar La Política de manera periódica, ya que al aceptarla se asume que está en conocimiento de todas las condiciones aplicables.

### **1. Uso de Los Servicios.**

El uso de Los Servicios obliga al Cliente al uso razonable de los mismos. Para poder asegurarnos de que todos los clientes dispongan de un servicio confiable con una calidad razonable, no se pueden utilizar Los Servicios en una manera que interfiera con el uso de otro cliente o de una manera desproporcionada que impacte los recursos de la red. Los Servicios se proporcionan únicamente para el diálogo directo entre dos individuos y/o para uso personal. **Usos Prohibidos:** Los Servicios no se pueden utilizar para cualquier otro propósito, incluyendo, pero no limitado a servicios de monitoreo, como son: localización vehicular, monitoreo de alarmas, entre otros, transmisión de datos, reventa, interconexión a otras redes y otros usos comerciales, u otras conexiones que no incluyan un diálogo directo ininterrumpido entre dos personas o que implique algún uso fraudulento de los recursos de la red.

En caso de que se compruebe una violación a los términos de esta Política, Claro se reserva el derecho de suspender el servicio, cambiar el plan, cancelar el contrato de servicio suscrito, y/o degradar la velocidad del servicio de internet.

### **2. Planes y Servicios Ilimitados.**

Los clientes deberán hacer un uso razonable de los servicios de voz, internet y SMS ilimitados, de conformidad con las condiciones establecidas en los contratos de servicio y documentos mercadológicos de la empresa. Los clientes se comprometen a NO utilizarlos de una manera desproporcionada que impacte los recursos de la red o que interfiera con el uso de otro cliente.

Claro asumirá que los clientes están violando esta política y haciendo un uso desproporcionado y abusivo de los servicios, en comparación con los demás clientes inscritos en dichos planes, si los clientes realizan

una alta cantidad de llamadas, o si el uso de los servicios de datos es perjudicial a la red y a los servicios ofrecidos por Claro.

Claro a su sola discreción, podrá cancelar o terminar los servicio(s) y/o plan a uno sin uso de voz, internet y SMS ilimitado si determina razonablemente o tiene una base razonable para creer que los clientes se encuentran involucrados en cualquiera de las siguientes actividades prohibidas: (1) mantiene una línea abierta de comunicación para proporcionar servicios de monitoreo ; (2) accede o proporciona acceso a servicios de línea de chat de varias partes; (3) utiliza el Servicio con una SIM o una red de servidor SIM para generar o simular llamadas de voz; (4) transmisión de materiales pregrabados; (5) tele-marketing; (6) iniciar llamadas con marcación automática; (7) iniciar cualquier otra llamada o conexión que no sea con fines de diálogo directo ininterrumpido entre individuos; (8) usar el servicio para cualquier propósito fraudulento; o (9) revender el servicio sólo o como parte de cualquier otro bien o servicio, o cualquier otra acción fraudulenta o de mal uso indicada en los términos y condiciones del servicio.

## **2. A. Servicio de Voz.**

**Súper Números Favoritos:** Para el caso de Súper Número Favorito Voz y SMS, el servicio está limitado a la conversación y envío de SMS ininterrumpidos entre dos personas, por el período de tiempo determinado en los documentos de información proporcionados por la empresa. Claro considerará que el cliente está haciendo un uso prohibido de Los Servicios, en violación a esta Política, si el cliente realiza una alta cantidad de llamadas/eventos (\*), o varias veces realiza llamadas de una duración inusualmente larga (en comparación con otros clientes con los mismos planes de servicios), o si su uso es dañino o perjudicial a la red y a Los Servicios.

Para el caso de Súper Número Favorito, en paralelo a los enunciados más arriba, Claro considerará que el cliente está haciendo un uso abusivo de Los Servicios si realiza un alto número de llamadas o eventos de conformidad con la duración asociada al límite establecido en dicho plan, sumando una cantidad irracional de minutos conversados o eventos acumulados a los Súper Números Favoritos inscritos por Usted, en comparación con los demás clientes inscritos en dichos planes. Si Claro determina que el cliente está en violación a los términos descritos en esta Política, Claro podrá, luego de notificarle por cualquier medio de comunicación: a) Establecer un límite de minutos o eventos para su uso por período de facturación; b) Suspenderle o cancelarle el servicio o c) Cancelar el contrato de servicio acordado entre Claro y el cliente.

Los clientes con Súper Número Favorito Voz podrán tener un máximo de hasta cinco números inscritos, y tendrán opción a realizar hasta un máximo de 500 llamadas por mes siendo este límite compartido entre los Súper Números Favoritos inscritos y seleccionados dentro de la red **Claro**. Una vez alcanzado el límite

de llamadas mensuales, permitidas por mes, el cliente verá suspendido su beneficio hasta el primer día calendario del siguiente mes, fecha en que le será restablecido el beneficio, nuevamente con un límite de 500 llamadas para los próximos 30 días, siempre que el cliente cumpla con los requisitos de estatus, vigencia y balance mínimo.

Los clientes con Súper Número Favorito SMS tendrán opción de enviar hasta un máximo de 1000 SMS por mes a los Súper Números Favoritos inscritos y seleccionados dentro de la red **Claro**. Una vez alcanzado el límite de mensajes permitidos por mes, el cliente verá suspendido su beneficio hasta el primer día calendario del siguiente mes, fecha en que le será restablecido el beneficio, nuevamente con un límite de 1000 SMS para los próximos 30 días, siempre que el cliente cumpla con los requisitos de estatus, vigencia y balance mínimo.

(\*) La palabra evento en esta Política de Uso Aceptable se refiere a cualquier tipo de comunicación de voz o de datos que el cliente realice utilizando la red inalámbrica, ya sea, sin que esta enunciación se interprete como limitativa, el envío de SMS y MMS, navegación, consulta y uso de correo electrónicos, programas de conversaciones electrónicas (“Chats”).

## **2. B. Servicio de Internet o Datos.**

### **Servicio de Internet Móvil.**

**Navegación Libre Excedente:** aplica para clientes con un paquete de internet contratado. Los clientes navegarán a la tarifa indicada por Claro en los documentos mercadológicos y material publicitario. Claro ha fijado un techo límite de consumo 5GB por ciclo de facturación, al llegar a este techo el cliente es bloqueado y recibirá un mini-mensaje a través de su teléfono móvil informándole que ha llegado al tope de su consumo libre disponible y que para continuar navegando deberá comprar paquetes de datos.

**Navegación Libre Regular:** aplica para clientes sin plan de internet contratado, pero con la opción de navegación libre abierta a solicitud del cliente. Los clientes navegarán a la tarifa indicada por Claro en los documentos mercadológicos y material publicitario. Claro ha fijado un techo límite de consumo 3GB por ciclo de facturación, al llegar a este techo el cliente es bloqueado y recibirá un mini-mensaje a través de su teléfono móvil informándole que ha llegado al tope de su consumo libre disponible y que para continuar navegando deberá comprar paquetes de datos.

### **Servicio de Internet Fijo e Inalámbrico Fijo (SIF).**

El cliente no podrá usar el Servicio Inalámbrico Fijo en otro Router/ Modem que no sea el provisto por CLARO ni en otra dirección física diferente a la suministrada por el cliente originalmente. El **Router/Modem** entregado por CLARO al cliente solo interactúa con la red de CLARO. El Router/Modem deberá conectarse sólo a una toma de corriente y a una antena exterior en caso de ser necesario.

El usuario navegará con el mayor ancho de banda (velocidad de navegación) disponible hasta llegar a la cuota de Megabytes (MB) establecida como Política de Uso Justo para el plan contratado, conforme se describe en el cuadro anexo. Si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, el usuario podrá continuar navegando de forma ilimitada, con degradación a 1Mbps en todas las velocidades.

(\*) Esta graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web que el usuario desee utilizar. Algunas aplicaciones y/o servicios a través de internet requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño.

<b>SERVICIO INTERNET INAL. FIJO INDIVIDUAL</b>	
<b>Velocidad Navegación (hasta) - PUJ</b>	<b>Velocidad degradación</b>
3 Mbps/1 Mbps (50GB)	<b>1Mbps</b>
5 Mbps/1 Mbps ( <b>70GB</b> )	
10 Mbps/2 Mbps ( <b>100GB</b> )	

### **3. Servicio de Roaming.**

Claro realizará sus mejores esfuerzos en coordinar la implementación y mantenimiento de los servicios de Roaming conjuntamente con la(s) empresa(s) de telecomunicaciones proveedora(s) del servicio móvil, en el país al que el Cliente viaja.

Para la facturación del uso de datos Roaming se considera todo el volumen traficado, tanto de bajada como de subida. El precio de las unidades de datos consumidas, medidas en KB o MB, varían de país a país e incluso entre las distintas prestadoras de servicios móviles, dentro de un mismo país. El cliente es responsable de la configuración del dispositivo móvil que utiliza fuera del territorio de la República Dominicana, para acceder o no al servicio de Roaming de datos. El cliente es responsable de las configuraciones realizadas en las aplicaciones móviles que haya instalado en el dispositivo y reconoce que

las mismas pueden generar cargos inadvertidos de Roaming de datos aún el cliente no esté interactuando con las aplicaciones. Claro no se hace responsable por la velocidad disponible para conexiones de datos en las redes de los operadores de dichos países, mediante los cuales brinda los servicios de Roaming a sus clientes; la velocidad estándar de conexión a internet es de aproximadamente 128 Kbps.

El cliente reconoce que tendrá la opción de contratar paquetes de datos o “Uso del Roaming facturado a demanda” para ser utilizados únicamente en el extranjero, mientras utiliza los servicios de datos Roaming de Claro, y que los mismos estarán disponibles para su auto-aprovisionamiento por parte del usuario en los canales electrónicos de Claro. El cliente será responsable de pagar los paquetes de datos Roaming de conformidad con los precios establecidos en los documentos mercadológicos y material promocional de Claro. El cliente será responsable de verificar la cobertura, volumen y vigencia del o de los paquetes a ser adquiridos por el mismo, al momento de su compra.

El uso de los atributos de su servicio móvil local cuando el cliente este haciendo Roaming, bajo la modalidad “Uso de Roaming Incluido” está diseñado únicamente, para servir a la comunicación directa entre dos personas, tanto para el uso de voz como de mensajería de texto. Este beneficio no está diseñado para un uso internacional intensivo; se considera como uso internacional intensivo un período superior a dos (2) meses continuos en los destinos incluidos, es decir, que en dicho período el cliente no regresó a República Dominicana en ningún momento. El cliente debe residir en territorio dominicano, y el uso primario y principal del producto debe ocurrir dentro de la red de Claro en República Dominicana. El disfrute de este beneficio puede ser cancelado o restringido, a la entera discreción de Claro sin advertencia previa, en caso de que se verifique un uso excesivo de Voz, Datos o SMS en los territorios de los destinos incluidos. El cliente acepta que en la modalidad de “Uso de Roaming facturado a demanda” de no comprar un paquete de Internet Roaming no tendrá acceso al servicio de internet mientras hace Roaming.

En caso de que El cliente tenga contratado un Plan Sin Límites, su Servicio de Roaming de Datos tendrá una capacidad de **30 GB (para los planes con tope de 90 GB) y 20 GB (para los planes con tope de 60 GB)**. Una vez agotada esta capacidad, el Servicio de Roaming de Datos le será bloqueado, notificado y re-direccionado para la compra de paquetes adicionales de Internet Roaming al precio vigente de cada paquete.

En caso de El cliente haber optado por compartir los datos de su plan local solo podrá hacerlo en el ámbito del territorio nacional y no fuera de territorio de la República Dominicana, de manera que no podrá compartir sus datos con terceros ni cuando se encuentre en los destinos incluidos, acompañado del o de los beneficiarios con los que comparte datos, ni cuando sean los beneficiarios quienes se encuentren en los destinos incluidos, mientras permanece en el territorio dominicano. El cliente es responsable de verificar la cobertura, volumen y vigencia del o de los paquetes a ser adquiridos por usted, al momento de su

compra. Claro realizará sus mejores esfuerzos en coordinar la implementación y mantenimiento de los servicios de Roaming conjuntamente con la(s) empresa(s) de telecomunicaciones proveedora(s) del servicio móvil, en el país que se visita. Claro no será responsable por daños causados por la interrupción del servicio causado por el servicio provisto por la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones en el país que se visita. De igual modo, Claro realizará sus mejores esfuerzos para garantizar un servicio satisfactorio a nivel internacional, según los términos y condiciones establecidas y el acuerdo de nivel de servicio establecido por la prestadora del servicio Roaming en el país que se visita.