

CONDICIONES DE USO RESPONSABLE

¿Qué es?

Se considera uso responsable cuando los abonados/clientes o usuarios que contraten servicios los utilicen para un uso individual, personal y no comercial, conforme a los términos y condiciones de servicio contratado.

¿A quiénes aplica directamente estas condiciones?

Aplica para todos los abonados/clientes o usuarios de Planes Postpago o Prepago, ya sean del segmento masivo o corporativo/empresarial, que como parte de la oferta comercial del mismo incluya el uso de servicios ilimitados.

¿Qué se entiende como malas prácticas?

Se considera una mala práctica de los recursos asignados o del plan contratado por parte de los abonados/clientes o usuarios, por estar fuera del uso personal y no comercial, cuando estos utilicen dichos recursos o servicios para fines o propósitos distintos a los autorizados, violando los términos y condiciones prestablecidos en cada uno de los planes comerciales contratados o en las disposiciones legales vigentes y afecten por tanto la gestión adecuada y eficiente de las redes, así como la prestación de servicios a terceros un servicio cuando los abonados/clientes o usuarios utilizan el servicio de telecomunicaciones para fines o propósitos diferentes para los cuales fueron contratados y/o diseñados.

¿En qué consisten las condiciones de uso responsable?

Consiste en establecer los parámetros de uso y/o consumo responsable con la finalidad de prevenir abusos en el uso de los planes y servicios por parte de los abonados/clientes o usuarios; y, de esta forma asegurar la disponibilidad de servicios con precios y calidad equitativa, conforme los planes y servicios contratados.

Los abonados/clientes o usuarios deben utilizar y consumir los servicios contratados de manera normal y responsable a fin de promover el libre acceso a servicios de calidad, es decir, pueden hacer uso de los servicios sin caer en los supuestos de malas prácticas o uso no responsable definidos anteriormente. En este sentido, los servicios de telecomunicaciones diseñados y provistos por Claro garantizarán el uso adecuado y eficiente de los servicios provistos sin afectar los requerimientos de un abonado/cliente promedio.

Una vez identificada la mala práctica y en cumplimiento del procedimiento pre establecido en el artículo 25 numeral 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se reserva el derecho de bloquear y/o suspender el servicio objeto de mala práctica o de terminar anticipadamente el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que posea con los abonados/clientes o usuarios, cuando éste incurra en cualquiera de estas malas prácticas, tomando en cuenta que dicha mala práctica constituiría un incumplimiento de contrato por parte de los abonados/clientes o usuarios.

¿Qué beneficios tiene estas condiciones?

Asegurar y mejorar la calidad y desempeño de su servicio móvil en prepago y postpago.

Propiciar la equidad en el acceso a los recursos de la red móvil para la generalidad de nuestros clientes.