

SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL

DESEO ACTIVAR SERVICIOS
ROAMING

VOZ/SMS

DATOS

ZONA	VOZ				SMS		DATOS
	Minuto Saliente Local	Minuto Saliente Home	Minuto Saliente Internacional	Minuto Entrante	Saliente	Entrante	MB
Zona 1	\$60		\$360	\$60	\$60	\$0	\$20
Zona 2	\$1.600		\$1.600	\$1.600	\$270	\$0	\$3.990

Todos los valores incluyen IVA. Tarifas en pesos chilenos
Tarifas válidas para cualquier Operador habilitado.

PAISES ZONA 1 : SIN FRONTERAS PLUS

ÁFRICA	Egipto, Ghana, Sudáfrica, Túnez.
AMÉRICA	Canadá, Estados Unidos, México, Aruba, Belice, Costa Rica, Curazao, El Salvador, Groenlandia, Guatemala, Guyana, Honduras, Nicaragua, Panamá, Surinam, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Bolivia, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.
ASIA	Arabia Saudita, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Japón, Kuwait, Macao, Malasia, Omán, Pakistán, Qatar, Rusia, Singapur, Sri Lanka, Tailandia, Turquía, Vietnam.
EUROPA	Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, República de Macedonia, Rumania, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania.
OCEANÍA	Australia, Nueva Zelanda.

PAISES ZONA 2: RESTO DEL MUNDO

RESTO DEL MUNDO	Angola, Argelia, Cabo Verde, República del Congo, Costa de Marfil, Gambia, Liberia, Marruecos, Mauricio, Mozambique, Nigeria, Sierra Leona, Tanzania, Uganda, Anguila, Bahamas, Barbados, Cuba, Dominica, Granada, Haití, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Montserrat, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Afganistán, Azerbaiyán, Bahréin, Bangladesh, Camboya, Irak, Kazajistán, Líbano, Maldivas, Mongolia, Taiwán, Uzbekistán, Bosnia y Herzegovina, Chipre, Guernsey.
-----------------	--

* En conformidad al acuerdo suscrito entre la República de Chile y la República de Argentina a contar del día 29 de agosto de 2020, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Argentina tendrá una tarificación a precio local. Asimismo, en conformidad del acuerdo suscrito entre la República de Chile y la República de Brasil a contar del día 25 de julio de 2023, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Brasil tendrá una tarificación a precio local.

SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI)

DESEO ACTIVAR SERVICIO
LDI

VOZ

ZONA	VOZ Minuto emitido
Sin Frontera	\$120
Bolivia y Venezuela	\$240
Resto del Mundo*	\$360
Cuba	\$690

*Países Resto del Mundo: Válido para llamadas a otros destinos distintos a Cuba y Países del Grupo Sin Frontera.

Todos los valores incluyen IVA. Tarifas en pesos chilenos.
Tarifas válidas exclusivamente para llamadas a Larga Distancia Internacional realizadas a través del carrier 171.
En caso de usar otro carrier, consulte por las tarifas involucradas.

PAISES SIN FRONTERA

AMÉRICA	Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y EEUU.
---------	---

El presente Anexo, una vez suscrito por Claro Chile SpA, forma parte integrante, para todos los efectos legales, del contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones (servicio público de voz, servicio de acceso a internet móvil, servicio de roaming internacional y servicio telefónico de larga distancia), que se encuentra a continuación de este formulario. Debe dejarse constancia que las condiciones comerciales de los planes de voz e internet móvil se encuentran fijadas, además de en este Anexo, especialmente en las cláusulas 5° del contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones. Por su parte, las condiciones comerciales del servicio de roaming internacional y del servicio telefónico de larga distancia del plan Claro Max, se encuentran establecidas en este Anexo y en la cláusula 7° del mismo contrato.

Ambas partes declaran haber leído todas las condiciones del suministro de los servicios de telecomunicaciones que están contenidas en el presente Anexo, y sobre la base de dicha lectura y demás información que en él se provee, declaran aceptarlas. En señal de lo anterior, las partes firman este Anexo, en dos ejemplares, quedando uno de ellos a disposición del suscriptor.

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
SERVICIO PÚBLICO DE VOZ, SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL, SERVICIO DE
ROAMING INTERNACIONAL Y SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA**

1.OBJETO DEL CONTRATO: CLARO CHILE SpA, en adelante CLARO, proporcionará al SUSCRIPTOR o CLIENTE, individualizado en el Anexo de este contrato, el servicio público de voz y el servicio de acceso a internet móvil, en adelante los "SERVICIOS", los que incluirán las prestaciones comprendidas en el respectivo plan comercial que se contrate, todo de conformidad a las tarifas y condiciones comerciales detalladas y acordadas con el SUSCRIPTOR en dicho Anexo y en el presente instrumento.

Además, CLARO facturará al SUSCRIPTOR el servicio de Roaming Internacional y el servicio telefónico de Larga Distancia Internacional, suministrado por carrier a elección del cliente, en el caso que este haya optado por disponer de dichos servicios.

Los SERVICIOS se suministrarán en todas aquellas zonas geográficas en que CLARO tenga cobertura, a través de medios propios o de terceros. El servicio podrá ser utilizado mediante equipos que hayan sido previamente contratados a CLARO o sean propios del SUSCRIPTOR, siempre que estos últimos sean compatibles con las condiciones técnicas de red requeridas para su correcto funcionamiento, lo que se informará al SUSCRIPTOR en forma previa a contratar los SERVICIOS. La información sobre las zonas de cobertura de CLARO y sus respectivos mapas se encuentra disponible en <https://www.clarochile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/consulta-tu-cobertura/>.

Considerando la naturaleza inalámbrica de los SERVICIOS, la forma de propagación de la señal, los fenómenos de la naturaleza, la ubicación física en la que se encuentre el SUSCRIPTOR y la cantidad variable de usuarios que acceden a dichos SERVICIOS en una misma zona, CLARO no está en condiciones de garantizar su prestación de manera uniforme y homogénea en el tiempo.

2. MODIFICACIONES DEL CONTRATO: El SUSCRIPTOR, en caso de que desee optar a un nuevo plan comercial y tarifario dentro de los que se encuentren disponibles para la prestación del o los SERVICIOS, podrá requerir a CLARO la modificación del presente contrato. Para tales efectos, el SUSCRIPTOR deberá manifestar expresamente su voluntad de modificar el contrato, seleccionando el nuevo plan al que accederá, además de las condiciones comerciales asociadas al mismo. Dicha expresión de voluntad podrá ser manifestada en cualquier momento y en cualquiera de las siguientes formas: **1)** por escrito, en cualquiera de las sucursales de CLARO, y **2)** por medios remotos, entendiéndose por estos: **(i)** vía telefónica, a través del fono 800 171 171; **(ii)** página web de CLARO, a través de MI CLARO; **(iii)** y cualquier otro medio remoto presente o futuro que permita la manifestación expresa de voluntad del SUSCRIPTOR, garantizando su identidad, mediante los procedimientos de resguardo pertinentes y disponiendo de los registros o grabación de dicha manifestación. La manifestación de voluntad expresada por cualquiera de estas formas dará origen a

un Anexo de modificación del presente contrato, el que, una vez suscrito por CLARO, formará parte integrante de este contrato para todos los efectos legales.

El SUSCRIPTOR podrá solicitar a CLARO el cambio del número asignado, personalmente o por medio de un tercero debidamente autorizado con poder notarial, acompañando además fotocopia de las cédulas de identidades respectivas. El SUSCRIPTOR, podrá elegir entre tres categorías, cuyos valores, dependiendo de sus atributos y facilidades, son: REGULAR (\$5.096.-), PLATA (\$12.500.-), ORO (\$20.000.-).

3. REAJUSTE DE LAS TARIFAS ASOCIADAS AL SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS Y OTROS COBROS: CLARO podrá reajustar sus precios y tarifas Trimestralmente, conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), en el período inmediatamente anterior. El suministro del servicio telefónico de Larga Distancia Internacional y del servicio de Roaming Internacional, que no estén comprendidos en planes especiales por ejemplo Claro Max, así como también los nuevos servicios que se pueden implementar, serán facturados con cargos adicionales, dependiendo de las tarifas fijadas por los respectivos concesionarios de dichos servicios y/o el presente contrato, previa aprobación del CLIENTE en su caso.

4. FACTURACIÓN, PAGO, CORTE Y REPOSICIÓN: Los SERVICIOS serán facturados mensualmente y su pago deberá hacerse hasta la fecha de vencimiento señalada en el respectivo documento de cobro, en los lugares o medios habilitados para ello, los cuales son informados al SUSCRIPTOR en dicho documento de cobro y en el sitio web www.clarochile.cl. El SUSCRIPTOR podrá optar a que el documento de cobro solo le sea enviado en soporte electrónico y sin costo a la dirección de correo electrónico que este indique, de lo que quedará expresa constancia en el Anexo de este contrato.

En caso de que el SUSCRIPTOR, por cualquier razón, no reciba oportunamente su documento de cobro, este siempre podrá informarse del monto adeudado por los SERVICIOS que le hayan sido prestados mediante medios alternativos dispuestos por CLARO, tales como su página web, a través de sucursal virtual; oficinas comerciales; Centros de Distribución Autorizados de Claro; call center, a través del teléfono 800 171 171, entre otros. Dependiendo de la fecha de contratación de los SERVICIOS, CLARO determinará el ciclo de facturación que corresponda al plan comercial y tarifario contratado, estando facultado para efectuar cobros proporcionales en aquellos casos en que no se cumpla un ciclo de facturación completo.

El cobro de los SERVICIOS se devengará, cualquiera sea su uso efectivo, dentro del mes o en el ciclo de facturación respectivo. El no pago en tiempo y forma de los SERVICIOS comprendidos en el respectivo documento de cobro, faculta a CLARO al corte del suministro de dichos SERVICIOS, una vez transcurridos 5 días hábiles de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin que se haya verificado el mismo, conforme al artículo 64 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones. Además, en tal caso, CLARO cobrará el pago del interés corriente sobre el saldo adeudado. Cada evento de reposición de los SERVICIOS tendrá un costo de hasta 0,2 unidades de

fomento por línea contratada, la que será calculada al día del pago efectivo de la deuda que genere el corte del suministro y se hará efectiva, como máximo, el día hábil siguiente a la fecha en que se pague el documento de cobro impago.

Si no se produce el pago de los SERVICIOS adeudados dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, CLARO estará facultado para poner término al contrato de suministro respectivo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Asimismo, CLARO podrá efectuar cobros por los gastos de cobranza extrajudicial en que haya incurrido con motivo de los saldos que adeude el SUSCRIPTOR, los que no excederán de los porcentajes que se indican en el artículo 37° de la Ley N° 19.496.

El SUSCRIPTOR podrá acceder y verificar el detalle de su consumo y facturación, ingresando a la Sucursal Virtual de CLARO en www.clarochile.cl, previa validación de acceso, pudiendo, además, concurrir a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes de CLARO para tal efecto.

El uso del Buzón de Voz para planes Postpago no tiene un cobro asociado para el cliente. En el caso de planes Cuenta Exacta tendrá un cargo de \$30 pesos (IVA incluido) por reproducir cada mensaje.

5. CONDICIONES DE LOS PLANES TARIFARIOS: El plan tarifario contratado considera un cargo fijo mensual, tanto por el suministro del servicio público de voz como por el servicio de acceso a internet móvil, según las características y condiciones que se detallan en el Anexo de este contrato. Cualquier solicitud de cambio del plan tarifario que requiera el CLIENTE implicará la modificación de este contrato y se concretará en forma inmediata o en el próximo ciclo de facturación correspondiente, según lo requiera el cliente, rigiéndose, en lo pertinente, por la cláusula 2° precedente. Los planes tarifarios que se contraten no incluyen los tráficos de voz y datos que se realicen a través de las redes marítimas o satelitales, ni comprenden llamadas o tráficos insulares y/o rurales o mediante el servicio de Roaming Internacional, salvo que este haya sido expresamente habilitado por el SUSCRIPTOR y sin perjuicio de las excepciones contenidas en los planes CLARO MAX. Los servicios públicos de voz, de internet móvil y mensajería de texto (SMS) incluidos en el plan tarifario respectivo solo aplican para uso dentro del territorio nacional. Los mensajes de texto (SMS) incluidos en el respectivo plan están destinados a ser usados para envíos entre personas, entendiéndose que ello se verifica cuando se produce su envío desde un equipo terminal móvil hacia otro equipo terminal móvil.

Los planes denominados Cuenta Exacta con cuota limitada de SMS, se cortarán automáticamente una vez consumida la cuota de SMS asignada, la que se indicará, en tal caso, en el Anexo de este contrato. Dicha cuota de SMS será renovada al siguiente ciclo de facturación. En el caso de los planes de postpago con cuota limitada de SMS, una vez superada la cuota de mensajes contratados, el cliente podrá continuar enviando SMS, a un valor de \$50.- (IVA incluido) por cada mensaje. Respecto de los planes de personas con SMS libres, el respectivo SUSCRIPTOR y/o el USUARIO podrá enviarlos

libremente y sin límite hasta un máximo de 300 números de destino distintos, por cada ciclo de facturación. En caso de que se superen dichos 300 números de destino, el SUSCRIPTOR y/o el USUARIO podrá continuar enviando mensajes a otros números de destino a un valor de \$50.- (IVA incluido) por cada SMS.

En el caso de los planes de personas con cuota limitada de minutos, estos se cortarán automáticamente una vez consumida la cuota de minutos asignada, la que se indicará, en tal caso, en el Anexo de este contrato. Dicha cuota de minutos será renovada al siguiente ciclo de facturación. Aun cuando se haya consumido dicha cuota de minutos asignada a su plan, el CLIENTE podrá realizar una nueva recarga comprando una bolsa de prepago, ingresando desde tu móvil a miportal.claro Chile.cl. En el caso de los planes de personas con minutos libres, el respectivo SUSCRIPTOR y/o el USUARIO podrá efectuar llamadas de voz libremente y sin límite hasta un máximo de 100 ó 300 números de destino distintos por ciclo de facturación, dependiendo del plan tarifario que se haya contratado. En caso de que se superen dichos 100 ó 300 números de destino, el SUSCRIPTOR y/o el USUARIO podrá continuar realizando tráfico de voz a otros números de destino, a un valor de \$60.- (IVA incluido) por minuto de tráfico.

Respecto a los planes de empresas con minutos libres, el respectivo SUSCRIPTOR y/o el USUARIO podrá efectuar llamadas de voz hasta un máximo de 100 ó 300 números de destino distintos por ciclo de facturación, dependiendo del plan tarifario que se haya contratado. Planes Empresa tienen un límite de 500 SMS a todo destino. En caso de que se superen las cuotas previamente indicadas, el SUSCRIPTOR y/o el USUARIO podrá continuar realizando tráfico de voz y/o SMS a otros números de destino, a un valor de \$60.- (IVA incluido) por minuto de tráfico y \$50.- (IVA incluido) por SMS adicional.

Los planes persona que tengan una cuota limitada de navegación en internet implican que el servicio de datos o acceso a internet se cortará automáticamente una vez alcanzada la cuota de navegación asignada, la que se indicará, en tal caso, en el Anexo de este contrato. Dicha cuota de navegación en internet será renovada al siguiente ciclo de facturación. Aun cuando se haya consumido dicha cuota de navegación asignada a su plan, el CLIENTE podrá realizar una nueva recarga o comprar bolsas adicionales, ingresando desde tu móvil a miportal.claro Chile.cl.

En el caso de los planes con navegación en internet libre, considerando que dichos planes han sido diseñados por CLARO conformes a la utilización racional que le daría cualquier SUSCRIPTOR y/o USUARIO promedio, que debe garantizarse un uso eficiente de los recursos de red que administra CLARO y evitar que se generen degradaciones de servicio a otros SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, una vez excedidos los GB de navegación, podrán continuar navegando en internet a una velocidad que no excederá el límite definido en la tabla “Detalle Plan Internet”, en la columna “Velocidad Terminada Cuota Plan” incorporada al anexo del presente Contrato de Suministro, la cual, estará establecida según las características del plan que haya contratado el CLIENTE, la que se mantendrá hasta el siguiente ciclo de facturación. No obstante, si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO excede en 100GB del tope de máxima velocidad establecido en su plan definido en la tabla “Detalle Plan Internet”, a efectos

de asegurar el uso armónico de la red se procederá a bajar nuevamente la velocidad de navegación hasta 32 kbps, la que se mantendrá hasta el siguiente ciclo de facturación.

Los planes tarifarios incluyen navegación libre en las redes sociales informadas en el Plan. La descarga de las aplicaciones y redes sociales, así como la descarga y/o reproducción de contenidos de audio y/o video no está incluida en la navegación libre en redes sociales, por lo que dicha descarga y reproducción será descontada de la cuota de navegación libre asociada al plan tarifario que posea el CLIENTE y/o USUARIO.

Planes Banda Ancha Móvil libres Empresa una vez alcanzada la cuota de navegación contratada, se reducirá la velocidad a 2 Mbps la que se mantendrá hasta el siguiente ciclo de facturación. En el caso de Planes Banda Ancha Cuenta Exacta, Personas y/o Empresas, una vez alcanzada la cuota, se cortará la navegación, restableciéndose esta al siguiente ciclo de facturación.

Todos los planes incluidos en la oferta comercial conjunta pueden ser contratados en forma desagregada por servicio, dependiendo de la preferencia del suscriptor.

Respecto a los servicios de datos o de acceso a internet móvil, CLARO mantendrá publicada y actualizada, en su sitio web www.clarochile.cl, la información relativa a las características comerciales y técnicas de los servicios de acceso a internet de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5° del Reglamento que regula las características y condiciones de la neutralidad de red en el servicio de acceso a internet, aprobado por el Decreto N° 368, de 2011, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, o la norma que lo sustituya. Dado que a CLARO le corresponde velar por un uso eficiente, continuo y armónico del espectro radioeléctrico como de sus recursos de red entre sus usuarios, adoptará las acciones y medidas de gestión de tráfico y/o técnicas que sean necesarias a fin de garantizar la continuidad y no degradación de los SERVICIOS, especialmente en horarios, zonas y eventos de congestión de los mismos.

6. PROHIBICIONES: Atendido que los SERVICIOS están destinados a prestarse a SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, a través de equipos terminales móviles, para su utilización de buena fe, se prohíbe la utilización del servicio de voz, SMS, datos o de acceso a internet móvil mediante dispositivos tales como SIMBOX, máquinas generadoras de tráfico, módems, punto hotspot, o a través de cualquier otro medio que permita el acceso y/o compartimentar el uso de Internet. Asimismo, se prohíbe utilizar los SERVICIOS a través de plataformas, mecanismos y/o software o aplicaciones (A2P), como M2M, envío de claves, marketing móvil, servicios de notificaciones, alarmas, como también la reventa de tráfico o comercialización del servicio, y/o cualquier otro uso que pueda generar afectación o degradación a la red que perjudique, de cualquier forma, los SERVICIOS brindados por CLARO a otros SUSCRIPTORES y/o USUARIOS. La infracción a esta prohibición constituirá un incumplimiento grave al presente contrato, pudiendo CLARO adoptar las medidas de gestión de tráfico y/o técnicas conducentes a garantizar la continuidad y no degradación de los SERVICIOS prestados a otros usuarios, a fin de salvaguardar el uso armónico y equitativo de la red.

7. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL Y DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI) QUE APLICAN A PLANES CLARO MAX: En caso de que el CLIENTE opte por contratar un plan Claro Max, y desee dar uso a las bolsas gratuitas de Roaming y LDI incluidas en dichos planes, deberá previamente activar estos servicios a través de los canales de atención a clientes de CLARO. Sin perjuicio de ello, el cliente en cualquier momento, y en forma indistinta, podrá solicitar el bloqueo y desbloqueo de estos servicios a través de los mismos canales.

En el caso del servicio de Roaming Internacional, el cliente podrá utilizar mensualmente una bolsa gratuita, que incluye voz, SMS y datos, las cuales no serán acumulables y se renovarán con cada ciclo de facturación, siendo solo aplicables para los siguientes países de destino: Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Estados Unidos, Alemania, Francia, Italia, España, Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, Países Bajos y Canadá. Las tarifas del servicio de Roaming Internacional incluidas en estos planes no aplican para el tráfico que se realice con conexión a través de sistemas satelitales o marítimos, tales como viajes en cruceros y vuelos con convenios (valor granel: \$13.210 el MB, \$2.870 el minuto y \$600 el SMS). Los minutos incluidos en estas bolsas gratuitas de Roaming internacional aplican tanto para llamadas realizadas como recibidas. Una vez consumidos los minutos, SMS y/o MB incluidos en el respectivo plan, comenzará a tarificarse el tráfico adicional a los valores que se indican en la tabla de “Servicios de Roaming Internacional” indicados en el Anexo de este Contrato. El contenido detallado de las bolsas de Roaming Internacional incluidas en los planes Claro Max dependerá del plan comercial y tarifario contratado por el cliente, y serán las que se indican en la siguiente tabla:

PLAN	MINUTOS	SMS	DATOS
MAX M	20	20	1024 MB
MAX X LIBRE	20	20	1024 MB
MAX L LIBRE	40	40	2048 MB
MAX XL LIBRE	60	60	3072 MB
MAX LIBRE PRO	100	100	5120 MB

La prestación del servicio de roaming internacional, dependerá de la factibilidad y condiciones técnicas, limitaciones geográficas y cobertura de la red del operador extranjero visitado.

Asimismo, en atención a las posibles modificaciones normativas o de acuerdos comerciales, las tarifas y condiciones de uso del servicio de roaming internacional, se actualizarán mensualmente en nuestro sitio web www.clarochile.cl

Por otro lado, cabe señalar que, en conformidad con el acuerdo suscrito entre la República de Chile y la República de Argentina a contar del día 29 de agosto de 2020, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Argentina tendrá una tarificación a precio local. Asimismo, en conformidad del acuerdo suscrito entre la República de Chile y la República de Brasil a contar del día

25 de julio de 2023, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con Brasil tendrá una tarificación a precio local.

CLARO rechaza aquellas malas prácticas que derivan en la afectación, degradación o uso abusivo de la red, y que terminan perjudicando la experiencia del resto de nuestros clientes. En virtud de lo anterior, CLARO en caso de detectar un uso abusivo del servicio de Roaming, podrá aplicar a los consumos realizados en uso del servicio de Roaming Internacional con la Republica de Argentina, un valor superior a la tarificación local, en conformidad a las disposiciones contenidas en Resolución Exenta N° 1395, de fecha 19 de agosto de 2020, emanada de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Se entenderá, entre otros casos, que el usuario del servicio de Roaming internacional hace uso abusivo del mismo, cuando existan: **a)** Largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso o tráfico prevalente, si no exclusivo, en Roaming internacional; **b)** Activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo usuario cuando se encuentra en Roaming internacional; **c)** En caso de los planes comerciales que involucren el uso libre de los servicios de voz, datos o mensajería, se entenderá como uso abusivo de dichas prestaciones, aquel tráfico de dichos servicios que corresponda a más del doble del perfil de consumo promedio mensual local del usuario en los últimos 6 meses. En caso de que el usuario lleve un periodo inferior a seis meses en la compañía, se estará al comportamiento de trafico de los últimos periodos registrados por éste.

Los planes Claro MAX también incluyen una bolsa gratuita con minutos para ser usados en el servicio de Larga Distancia Internacional (LDI), a través del carrier 171, los cuales no serán acumulables y se renovarán con cada ciclo de facturación, siendo solo aplicables para los siguientes países de destino: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y EEUU. Una vez consumidos los minutos incluidos en la bolsa de LDI, el SUSCRIPTOR y/o el USUARIO podrá continuar realizando tráfico de Larga Distancia Internacional, lo que se tarificará a un valor de \$120.- (IVA incluido) por minuto adicional de tráfico. El detalle de las bolsas de LDI incluidas en los planes Claro Max dependerá del plan comercial y tarifario contratado por el cliente, y serán las que se indican en la siguiente tabla:

PLAN	MINUTOS
MAX M	20
MAX X LIBRE	20
MAX L LIBRE	40
MAX XL LIBRE	60
MAX LIBRE PRO	100

8. MECANISMO DE CONTROL DE GASTO: CLARO, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones y mediante la presente cláusula, habilitará un mecanismo de control de gasto, consistente en que, si el SUSCRIPTOR se excede del equivalente al doble del valor del cargo fijo del plan que haya contratado, antes de finalizar el respectivo ciclo de

facturación, CLARO estará facultado para suspender el suministro de los SERVICIOS, previa comunicación al CLIENTE, ante lo cual este podrá pagar o garantizar el pago de dichos consumos a fin de evitar la suspensión o para restablecer el suministro de los mismos. En caso de existir una liquidación favorable al CLIENTE, parte de dichos pagos o garantías serán compensadas en el próximo documento de cobro con las sumas que el SUSCRITOR adeude a CLARO, por cualquier concepto. Lo dispuesto en esta cláusula debe entenderse sin perjuicio de los demás derechos que asisten a CLARO en virtud de este contrato y de lo dispuesto en el citado artículo 17 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

9. OTROS SERVICIOS: Salvo expresa indicación en contrario conforme acuerden las partes, la habilitación y deshabilitación de los servicios complementarios y/o adicionales disponibles en CLARO no tendrá costo para el SUSCRITOR. Los servicios de asistencia de operadora para comunicaciones según destino, de comunicaciones a niveles especiales y de emergencia no tendrán costo para el SUSCRITOR. El SUSCRITOR podrá, en cualquier momento, habilitar y/o deshabilitar el acceso de todos o cualquiera de los servicios complementarios y/o adicionales, tales como el número 700, el servicio de Larga Distancia Internacional, el servicio de Roaming Internacional de voz y/o datos o cualquier otro en dicha condición, adoptándose mecanismos que permitan garantizar la identidad del SUSCRITOR. Dicha habilitación o inhabilitación registrará, como máximo, a contar del día hábil siguiente de formulada la solicitud respectiva.

El servicio de Roaming Internacional de voz, mensajería y datos será provisto por operadores emplazados en el extranjero, con quienes CLARO mantiene convenios de servicio. Dicho servicio de Roaming Internacional tendrá un valor adicional al plan contratado, con excepción de aquellos planes CLARO MAX que no conllevan costos adicionales por estos servicios, en virtud de las cuotas incluidas en su respectivo plan. El tráfico cursado a través del servicio de Roaming Internacional será cobrado en pesos chilenos, conforme al valor del dólar observado publicado por el Banco Central de Chile correspondiente a los días 28 de cada mes. Este servicio requiere que sea expresamente habilitado de parte del CLIENTE. Asimismo, previamente a la utilización de dicho servicio, le será enviado al SUSCRITOR un SMS, informándole el hecho de encontrarse fuera del país, que ha iniciado la sesión de Roaming y las condiciones comerciales del mismo.

El SUSCRITOR podrá solicitar la habilitación o el bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios, mediante el antivirus y control parental dispuesto por CLARO, para lo cual será necesario la contratación del servicio a través del enlace disponible en el sitio web www.clarochile.cl/personas/seguridad. Dicha suscripción tendrá un costo para el cliente el cual se pagará anual y dependerá de las características y atributos contratados del producto y de lo cual CLARO dejará expresa constancia, en su sitio web. Mayor información respecto de las características operativas, las condiciones e instrucciones de uso y funcionamiento del mismo, así como otras prestaciones propias del servicio, se encuentra disponible en la página web de Norton que podrá ser consultado por el SUSCRITOR, cuando así lo estime necesario.

10. ASISTENCIA TÉCNICA, COMERCIAL Y DE RECLAMOS: CLARO entrega asistencia técnica y comercial a través de su call center, en el teléfono 800 171 171. Además, los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS podrán acceder al servicio de información al CLIENTE, de reparaciones y servicio comercial, llamando a los números 103, 104 y 107, respectivamente. Para la asistencia de reclamos, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá contactarse al número 105. Dichas vías deben entenderse sin perjuicio de la asistencia técnica, comercial y de reclamos que CLARO puede brindar en las sucursales habilitadas para ello.

El plazo máximo para presentar reclamos, sobre los cuales CLARO deba pronunciarse, será de 60 días hábiles contados desde la fecha en que el SUSCRIPTOR haya tomado conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, dicho plazo se contará desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro. CLARO dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para pronunciarse sobre el mismo. CLARO proporcionará al SUSCRIPTOR un número de registro del reclamo realizado, para su posterior seguimiento. En caso de disconformidad con lo resuelto, el SUSCRIPTOR dispondrá de un plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la respuesta, para insistir ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Con todo, CLARO se sujetará a lo dispuesto en el Decreto N° 194, de 2013, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

El SUSCRIPTOR podrá acceder al servicio de mantención, reparación y/o reposición en las sucursales con Servicio Técnico habilitado. El servicio y el costo del mismo dependerá de la evaluación técnica y su ejecución se realizará previa aceptación por parte del CLIENTE del presupuesto respectivo y de las condiciones del mismo.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: CLARO protege y asegura los datos personales de sus CLIENTES, voluntariamente entregados por estos, sometiéndose a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, garantizando que su utilización será únicamente para los fines propios asociados a la prestación de los SERVICIOS contratados, y dándose fiel resguardo a los principios de licitud, finalidad, calidad de los datos, proporcionalidad, responsabilidad, transparencia, no discriminación, confidencialidad, limitación de uso y seguridad en su tratamiento. Para dichos efectos CLARO se atiene a su Política de Protección de Datos publicada en el sitio web www.clarochile.cl. En cualquier momento, el SUSCRIPTOR podrá, sin costo, solicitar a CLARO, a través de sus Centros de Atención al Cliente o call center número 800 171 171, o a través del mail datos.personales@clarochile.cl, la información, acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos personales, en conformidad a lo dispuesto en Ley N° 19.628, pudiendo para ello: **i)** solicitar información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente; **ii)** solicitar que se modifiquen sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no estén actualizados, si fuere procedente; **iii)** solicitar la eliminación o cancelación de los datos entregados cuando así lo desee, en tanto fuere procedente. Asimismo, el CLIENTE podrá

solicitar, siempre y en todo momento, la suspensión de la autorización de envío de información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento en los términos estatuidos en el artículo 28 B de la Ley 19.496, o directamente en sus Centros de Atención al Cliente o call center número 800 171 171, mediante mecanismos que permitan garantizar la identidad del SUSCRIPTOR.

12. DOCUMENTO DE COBRO EN SOPORTE ELECTRÓNICO: En caso de que el CLIENTE así lo haya autorizado expresamente, de acuerdo a lo consignado en el Anexo de este contrato, CLARO, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, le remitirá mensualmente, en soporte electrónico, el documento de cobro que contemple los SERVICIOS que le hayan sido suministrados, el que se enviará a la dirección de correo electrónico indicado por el CLIENTE y/o mediante su publicación en el sitio especializado en documentos tributarios electrónicos de Acepta.com.

Las boletas serán publicadas en la fecha de emisión correspondiente y se podrán obtener en la Sucursal Virtual en el sitio web de CLARO, www.clarochile.cl, ingresando el RUT del CLIENTE y su clave personal e intransferible. En caso de requerirlo para respaldar la información contable, el CLIENTE deberá cumplir las siguientes exigencias: a) imprimir los documentos publicados en forma electrónica para cada período tributario; b) imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado; c) utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cm x 14 cm (1/2 carta) y tamaño máximo 21,5 cm x 33 cm (oficio); d) imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un período mínimo de seis años conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión será hecha usando impresión láser o de inyección de tinta.

13. TRASPASO DE DERECHOS: Se prohíbe ceder o traspasar los derechos del presente contrato, sin la aprobación previa por escrito de CLARO.

14. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO Y TÉRMINO DEL CONTRATO: El SUSCRIPTOR podrá solicitar la suspensión transitoria de sus SERVICIOS, hasta por tres meses continuos. Dicha solicitud deberá realizarse por escrito en las sucursales habilitadas para ello, previo pago de un monto mensual. Esta suspensión podrá ser solicitada por el SUSCRIPTOR hasta por un máximo de dos veces en el año calendario.

El SUSCRIPTOR podrá, en caso de pérdida, hurto o robo del EQUIPO, solicitar la suspensión del suministro, la inhabilitación de la simcard, y el bloqueo y/o desbloqueo del equipo terminal, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto N° 157, de 2011, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establece el procedimiento que regula el bloqueo de equipos terminales robados, hurtados y extraviados, o la normativa que la reemplace. Para estos efectos, CLARO habilitará un servicio telefónico de numeración de tipo 800, que será informado al CLIENTE mediante la cuenta telefónica, tarjetas de prepago, oficinas comerciales, distribuidores de equipos, sitios web y otros medios.

Atendido que la normativa reglamentaria de telecomunicaciones (art. 26 del Reglamento) consagra el derecho del suscriptor de poner término al contrato de suministro de servicios, CLARO reconoce y respeta cabalmente dicha potestad, incluyéndola en los contratos que ofrece a sus clientes y velando porque sus prácticas comerciales y acciones se ajusten a dicha normativa a fin de que no impongan a los suscriptores ningún tipo de barrera de salida para su debido ejercicio.

Conforme al derecho que consagra el artículo 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el SUScriptor podrá, siempre y en todo momento, poner término del presente contrato, notificando de ello a CLARO. Para tal efecto, podrá formular una comunicación escrita, dirigida a CLARO, y presentarla en cualquiera de sus oficinas comerciales. Asimismo, el SUScriptor podrá también poner término a este contrato mediante comunicación de voz efectuada a través del call center de CLARO, siguiendo las orientaciones previstas para tal caso. En ambas modalidades, CLARO adoptará mecanismos que permitan garantizar la identidad del SUScriptor.

Para el caso de interrupción, suspensión o alteración de los SERVICIOS, el SUScriptor tendrá derecho a los descuentos e indemnizaciones que procedan, de conformidad a lo previsto en el artículo 27° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones y en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

15. DURACIÓN: El presente contrato tendrá una duración de 12 meses, el que se renovará automáticamente por el mismo periodo y condiciones, salvo que Claro manifieste su intención de no renovarlo dando aviso de ello al cliente con una antelación de a lo menos 30 días corridos a la fecha del término del presente contrato o sus respectivas renovaciones. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que le asiste al suscriptor, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Telecomunicaciones, de poner término al contrato de suministro en cualquier momento, mediante una notificación a Claro. Asimismo, en el aviso a través del cual se informe la decisión del proveedor de no renovar las condiciones vigentes y el plazo del contrato de suministro, éste podrá proponer al suscriptor nuevas condiciones y período para la prestación del servicio contratado, las que podrán ser libremente aceptadas o rechazadas por el cliente. La propuesta de las nuevas condiciones comerciales, así como los efectos de la aceptación o rechazo de ellas, será comunicada al Cliente suscriptor a través de cualquiera de los medios de comunicación que éste hubiere registrado en Claro, sin perjuicio de enviarse en todo caso la propuesta por escrito a la dirección de correo electrónica inscrita del cliente para recibir la facturación, de manera de asegurar el conocimiento efectivo y su derecho de información.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, verificada la comunicación de las nuevas condiciones comerciales ofrecidas por los medios que a esa época estuvieren disponibles, sin que el Cliente hubiere manifestado su decisión de aceptarlas o rechazarlas expresamente, existirá certeza respecto del conocimiento del cliente de las nuevas condiciones informadas y de su aceptación, a través de la decisión del Cliente de mantener el Servicio contratado, siempre y cuando dicha manifestación conste y se confirme a través del pago pacífico de, a lo menos, las siguientes 3 (tres) mensualidades bajo las nuevas condiciones comerciales, según lo dispuesto en el artículo 103 del

Código de Comercio. Una copia íntegra y fiel del nuevo contrato de suministro se mantendrá a disposición del subscriptor, en los términos previstos por el Reglamento de Telecomunicaciones.

Con todo, si el Cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, o el cuerpo reglamentario que lo reemplace, sostuviere no haber consentido en la renovación del contrato con las nuevas condiciones comerciales en la forma antes propuesta, Claro Chile SpA restituirá a su favor el diferencial que resultare del eventual mayor valor pagado por el usuario por concepto de tarifas, durante el periodo intermedio entre la propuesta de renovación del contrato y la interposición del reclamo. Como consecuencia de lo anterior, se entenderá ejercida por parte del usuario la opción de rechazar las nuevas condiciones ofrecidas, en dicho caso Claro podrá perseverar en la decisión de termino, o en su defecto, aceptar una nueva renovación en las mismas condiciones vigentes al momento de la notificación de la propuesta que se refiere el párrafo 2° de la presente cláusula. Esta circunstancia será en todo caso informada al usuario, junto con la respuesta al reclamo que se hubiere presentado, dentro del plazo de 5 días hábiles previsto por el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

16. JURISDICCIÓN. Para todos los efectos derivados del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes conforme a las reglas generales y marco normativo vigente.,