

# Claro en Línea<sup>SM</sup>

## Términos y Condiciones

1. El servicio **Claro en Línea<sup>SM</sup>** que proporciona Telmex USA consiste en recibir los pagos enviados por los patrocinadores de Estados Unidos y aplicarlos en la cuenta del patrocinado en Claro Guatemala. Por lo tanto, la responsabilidad de Telmex USA inicia desde el momento en que recibe en sus oficinas el pago de un patrocinador de Estados Unidos, terminando al momento de su aplicación en la cuenta del patrocinado en Claro Guatemala.
2. Este servicio no tiene costo de suscripción ni renta mensual, sin embargo, existe un cobro de comisión de \$2.00 dólares por cada pago aplicado. Esta comisión será automáticamente deducida de su pago, pero si el pago es igual o mayor a \$100.00 dólares y es para pagar una sola cuenta en Claro Guatemala, no se cobrará esta comisión.
3. La suscripción al servicio **Claro en Línea<sup>SM</sup>** siempre estará vigente. Telmex USA dejará de enviar correspondencia al patrocinador de este servicio si éste no envía al menos un pago en 4 meses consecutivos. De cualquier manera, al momento de recibir un pago después de este periodo, Telmex USA reactivará el envío de correspondencia.
4. El patrocinador en Estados Unidos podrá cancelar el servicio **Claro en Línea<sup>SM</sup>** en cualquier momento y sin costo alguno llamando al **1-800-275-1259** de lunes a sábado, de 7:00 am a 7:00 pm hora del Pacífico.
5. Los pagos se aplican en la cuenta de Claro Guatemala a más tardar en 24 horas a partir de la recepción del pago por parte de Telmex USA.
6. Telmex USA aplicará en Claro Guatemala en quetzales los pagos recibidos del patrocinador en Estados Unidos, utilizando el tipo de cambio Quetzal-Dólar del día en que se aplique el pago en Claro Guatemala, mismo que Telmex USA, L.L.C. establece para el pago en dólares.
7. No existe devolución por los pagos hechos en Estados Unidos, una vez que éstos se apliquen en Claro Guatemala.
8. Cualquier pago que efectúe el patrocinador en Estados Unidos y cuyo cobro no haya sido posible por parte de Telmex USA, no se aplicará en la cuenta del patrocinado en Claro Guatemala. En caso de que el pago ya haya sido aplicado, se procederá a efectuar un ajuste en la cuenta del patrocinado.
9. En el caso de que algún pago enviado por un patrocinador en Estados Unidos no contenga los datos completos, e impida aplicar el pago correctamente a favor del patrocinado en Claro Guatemala, se procederá de la siguiente manera:
  - a. Telmex USA tratará de contactar al patrocinador en Estados Unidos por cualquier vía para identificar el destino correcto del pago.
  - b. En caso de persistir la problemática para aplicar el pago en Claro Guatemala, se procederá a regresar el monto íntegro al patrocinador de Estados Unidos.
  - c. En caso de no contar con información suficiente para la devolución del pago al patrocinador en Estados Unidos, esperaremos a que éste se comunique a nuestro Centro de Atención a Clientes al **1-800-275-1259**, a fin de poder aplicar correctamente el pago.
10. En caso de que el monto del pago del patrocinador de Estados Unidos no cubra al 100% el saldo que se adeuda en Claro Guatemala, el patrocinado seguirá siendo el responsable de cubrir al 100% los consumos que se generen por el uso del servicio en Claro Guatemala.
11. Cualquier falla técnica o problema relacionado con el funcionamiento del servicio deberá ser reportado en los Centros de Atención a Clientes de Claro Guatemala marcando desde un teléfono en Guatemala al **147-100**. Cualquier otro asunto relacionado con la cuenta, deberá ser tramitado por la misma vía.
12. Si el patrocinador requiere notificar cambio de domicilio o teléfono en Estados Unidos, podrá llamar a nuestro Centro de Atención a Clientes al **1-800-275-1259** de lunes a sábado, de 7:00 am a 7:00 pm hora del Pacífico ó visitar nuestra página web [www.telmexusa.com](http://www.telmexusa.com) para enviar notificación.