

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CLARO CHILE S.A.

Última actualización 13 de diciembre 2021

Compras de paquetes de datos prepago para vehículos General Motors

1.- Antecedentes:

Los siguientes Términos y Condiciones regularán las compras realizadas por clientes de General Motors, que se realicen a través la plataforma de General Motors llamada OnStar (<https://mi.chevrolet.cl>).

Este servicio está disponible para personas naturales con domicilio o residencia en Chile que sean dueños de vehículos de la empresa General Motors. Se excluyen los clientes personas jurídicas.

El cliente, está accediendo a la compra de bolsas prepagadas de datos por medio del sitio OnStar, servicio ofrecido por General Motors a sus clientes. Este servicio permite que el dueño del vehículo pueda comprar bolsas de datos para su vehículo, ya que el vehículo tiene ensamblada una eSIM Claro en su interior. El cobro se realizará a través la plataforma OnStar y puede ser pagada a través de tarjetas de crédito o debido. Este cobro prepago puede ser recurrente o no. La recurrencia puede ser desactivada cuando el dueño del vehículo lo decida.

2.- Condiciones del Servicio:

- Para que el cliente pueda realizar sus compras, deberá seleccionar el medio de pago al momento de realizar la compra en la plataforma OnStar. Una vez ingresado el medio de pago, debe indicar si desea que el servicio sea recurrente o no, esto quiere decir, que una vez que se cumpla el plazo de vigencia del paquete este se renovará automáticamente con cargo al medio de pago que haya indicado. Luego el cliente confirma la compra y autoriza a Claro Chile S.A. (a continuación “Claro o Claro Chile”), para que efectúe el cobro de su compra en el medio de pago indicado.
- Los cargos correspondientes a la compra o cobros periódicos recurrentes de los paquetes podrán ser consultados por el cliente a través de la aplicación OnStar.

- Este servicio estará disponible para los clientes que cumplan las siguientes condiciones:
 - Clientes personas, quedan excluidas los clientes empresas.
 - Estén registrados como dueño de vehículo en plataforma OnStar.
 - Contar con una tarjeta de debito o crédito bancaria vigente al momento de realizar la compra y poder realizar compras por internet (esto dependerá de las especificaciones de cada institución bancaria).
 - Aceptar los Términos y Condiciones de Claro Chile para la utilización de este servicio.
 - Aceptar las Condiciones Comerciales de General Motors.
 - Estar ubicado en el territorio nacional continental al momento de la compra.

3.- Consideraciones

El cliente acepta y declara conocer al momento de una compra que:

- Claro Chile es el único responsable de los servicios de venta de paquete de datos de Wifi, actualmente el paquete de datos dados en cortesía son de 3GB, lo cual podrá ser consumido en 90 días, lo que ocurra primero.
- General Motors es el único responsable de exhibir la oferta de paquetes de datos disponibles para compra a través de su plataforma OnStar, siendo el servicio de datos suministrados y facturados por Claro.
- General Motors es el único responsable del servicio postventa. En el caso de que el cliente no esté satisfecho con el paquete de datos comprado o tenga cualquier reclamo que hacer en relación con la compra efectuada deberá ponerse en contacto con General Motors a través de botón de contacto ubicado en el panel del vehículo.
- Los mecanismos que General Motors pone a disposición del cliente para gestionar sus reclamos están disponibles dentro de la aplicación OnStar.
- El sistema de datos wifi disponible, tendrá una limitación de siete (7) equipos simultáneos, pudiendo variar la calidad del servicio de datos
- Claro Chile se reserva el derecho de modificar sus Términos y Condiciones en cualquier momento.

- Claro Chile podrá dar de baja el medio de pago a los clientes si no respetan las presentes condiciones y/o las que se informen en el futuro. Claro se reserva el derecho de dar por terminada la participación del cliente o su derecho a acceder a los Servicios y a este Acuerdo si, a su exclusivo criterio, el cliente viola el presente documento. Son causales de término inmediato de los presentes Términos y Condiciones las siguientes: (i) El cliente no cumple con cualquier obligación estipulada en el presente Termino y Condiciones; (ii) Cualquier persona o parte que actúe por, a través de, para, o de común acuerdo con Usted, emprende alguna acción que no sea coherente con estos Termino y Condiciones; (iii) se involucra, alienta o participa en cualquier conducta ilegal, engañosa o fraudulenta relacionada re cualquier forma con este Acuerdo o con cualesquiera de los Servicios; o (iv) el cliente no está de acuerdo con las modificaciones a estos Termino y Condiciones, realizada por Claro.
- Al ser compra de bolsas prepagada, su completo uso da por terminado el servicio. Sin embargo, el cliente puede volver a comprar unas bolsas de datos para el servicio.
- El cliente de todas formas puede dar término en cualquier momento en la plataforma OnStar.
- Se realizarán notificaciones al cliente cuando el servicio se encuentre en un 80% y 100% de uso. Ambas notificaciones se realizarán en el dispositivo localizado en el automóvil.
- **Aplicaciones.-** en caso de que su vehículo cuente con tecnología instalada que así lo permita, son servicios que le permiten descargar o usar aplicaciones a través de los Sistemas, incluyendo servicios ofrecidos mediante dichas aplicaciones y actualizaciones o mejoras a dichas aplicaciones y servicios (en conjunto referidas como las “**Apps**”). Una App puede ser ofrecida por el Proveedor de conformidad con el presente Contrato (por ejemplo, la Aplicación Móvil que se describe párrafos abajo) o por terceros ajenos al Proveedor e identificados al momento en que el Consumidor descargue o use la App. Adicionalmente al presente Contrato, el acceso y uso de cada App está sujeta a la licencia, aplicable para cada APP y a cualesquier términos adicionales presentados al Consumidor, cuando acceda a o utilice la App. El Consumidor deberá referirse a cada App para detalles de funciones específicas y

servicios que se encuentran disponibles a través de la App. El uso de las Apps requiere un Plan de Datos provisto por un Proveedor de Servicios Inalámbricos.

El cliente podrá ingresar su reclamo a través de la plataforma de atención de General Motors (botón azul en el panel del vehículo). El plazo de respuesta es de 5 (cinco) días hábiles.

4-. Seguridad en las redes

Se deja expresa constancia que Claro, adopta todas las medidas necesarias para proteger la seguridad de sus redes. Por tanto, cualquier violación o ataque a ellas, mediante los denominados “hackers”, constituirá caso fortuito o fuerza mayor, y por tanto exime de responsabilidad por las consecuencias derivadas de tales hechos a Claro, y todas sus empresas filiales y relacionadas, así como a General Motors.

El cliente se compromete a utilizar el servicio únicamente para fines no prohibidos por la ley y a no crear ningún contenido ni transmitir información o material que; (i) sea falso o malicioso; (ii) invadir o no la privacidad de otros usuarios, perjudicando de cualquier forma a éstos o terceros; (iii) promueve, de cualquier forma, el racismo contra grupos minoritarios, o cualquier forma de fanatismo político o religioso, discriminando a grupos de personas o etnias; (iv) es obsceno; (v) viole los derechos de terceros, incluidos, entre otros, los derechos de propiedad intelectual, y / o la creación y envío de mensajes no solicitados ('spam') o infundados ('engaños').

Sin perjuicio de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones, Claro Chile y / o el prestador se reservan el derecho a impedir el uso y acceso del cliente a los servicios prestados al comprobar el uso indebido del servicio, considerando las hipótesis (i) a (v) establecidos anteriormente, o cualesquiera otros que dañen el propósito para el que sirven o dañen a la comunidad de Internet en general.

El cliente reconoce que todo contenido que se exponga públicamente o se transmita de forma privada, a través de correo electrónico, mensajes de texto o insertados en formularios, es responsabilidad exclusiva del creador de dicho contenido, siendo el cliente el único que

responderá por tal contenido, sujeto a las prohibiciones y reservas contenidas en este Términos y Condiciones.

5.- Limitación de Responsabilidad

Usted expresamente acepta y está consciente de que Claro no tendrá ninguna responsabilidad, ya sea contractual o extra-contractual, por cualquier daño patrimonial o moral, incluyendo, sin limitación, daños por lucros cesantes, pérdida de fondo de comercio o de informaciones u otras pérdidas intangibles resultantes del:

- (i) uso o incapacidad de usar el servicio;
- (ii) costo de adquisición de bienes o servicios otros resultantes de la compra de bienes, informaciones y datos por o a través de este servicio, o mensajes de recibimiento, o transacciones establecidas en o a través de este portal;
- (iii) acceso no autorizado a las transmisiones o informaciones del cliente, bien como de la alteración de éstos;
- (iv) orientaciones o conductas de terceros sobre el servicio;
- (v) por motivos de fuerza mayor o caso fortuito y actos practicados por el propio cliente claro música no se responsabilizará bajo ninguna circunstancia por reembolso de valores eventualmente cobrados que resulten:
- (vi) de incompatibilidad entre elementos de hardware y software empleados por el cliente con los servicios prestados.
- (vii) de error atribuible solamente al cliente en cuanto a sus expectativas del servicio;
- (viii) de la no observación, por parte del cliente, de los procedimientos establecidos en el presente término y en las demás instrucciones proporcionadas en este portal;
- (ix) de actos de mala fe;
- (x) por el desistimiento del servicio cuando éste ya se haya concluido;
- (xi) por la denegación injustificada del cliente en proceder correctamente a las etapas de descarga y licenciamiento de contenidos digitales.

6.- Limitaciones del Servicio.

Los Servicios solo están disponibles en Chile. Los Servicios se basan en redes de comunicación inalámbrica y en la red de satélites del Sistema de Posicionamiento Global

("GPS"). NO TODOS LOS SERVICIOS ESTÁN DISPONIBLES EN TODAS PARTES, PARTICULARMENTE EN ÁREAS REMOTAS O CERCADAS, O EN TODOS LOS VEHÍCULOS, EN TODO MOMENTO. El área en la que Usted está conduciendo puede afectar los Servicios que podemos proporcionarle, incluyendo los servicios de enrutamiento.

Los Servicios solo están disponibles en lugares en donde hemos contratado un Proveedor de Servicios Inalámbricos para el Servicio en esa área y solo si el Proveedor de Servicios Inalámbricos tiene compatibilidad técnica con el Dispositivo Conectado, la cobertura, la capacidad de la red y la recepción cuando y en donde se requiera el Servicio.

7-. Modificaciones

Claro podrá modificar los presentes términos cuantas veces sea necesario, ya sea a objeto de clarificar o ampliarlos o con el objeto de perfeccionarlos, dando el debido conocimiento a todos nuestros clientes. Sin embargo, las modificaciones que reflejan nuevas funciones de un servicio o las modificaciones realizadas por razones legales entrarán en vigencia de forma inmediata. Si no acepta las condiciones modificadas en un Servicio, debería cancelar el uso de dicha Servicio.

Estas condiciones gobiernan la relación entre Claro y usted, y no generan ningún tipo de derechos a favor de terceros.

Si usted no cumple estas condiciones, y nosotros no tomamos acción inmediata, ello no implica renuncia alguna a cualquier derecho que pudiera correspondernos (como iniciar una acción en el futuro).

Si cualquier disposición de estas condiciones resultará inejecutable, ello no afectará la validez del resto de las condiciones.

8-. Privacidad y Protección de datos personales.

Para efectos de las presentes condiciones son datos personales o datos de carácter personal los relativos a cualquier información concerniente al cliente como persona natural, identificada o identificable. El dato que, en su origen, o como consecuencia de su tratamiento,

no puede ser asociado a un titular identificado o identificable es un dato estadístico o no asociado que no tiene el carácter personal. Dicha información no asociada directamente al cliente o información estadística es usada libremente por la empresa de manera de entender la actividad de los clientes en general de tal manera de mejorar sus servicios o presentar nuevas ofertas a estos.

Claro protege y asegura los datos personales de sus clientes, por lo que garantiza que su utilización será estrictamente para los fines propios que señalen las presentes condiciones, dando fiel cuidado a los principios de legitimidad, acceso, información, calidad de los datos, finalidad, proporcionalidad, transparencia, no discriminación, limitación de uso y seguridad en su tratamiento. En cualquier momento el cliente podrá solicitar a través de la plataforma OnStart de General Motors la modificación de sus datos personales.

<https://mi.chevrolet.cl/legal>

9-Atención Cliente

Claro mantendrá siempre a disposición de sus clientes un canal para aclaración de dudas y reclamaciones al Servicio, ya sea través del 105, formulario de reclamos, sucursales de atención Claro.