

PROTOCOLO PARA EL USO ADECUADO DEL INTERNET DE CLARO

Este documento ha sido creado por América Móvil Perú S.A.C. (CLARO) para establecer lineamientos y recomendaciones en el uso adecuado del servicio de internet ofrecido. Dentro de nuestros objetivos como proveedor del servicio de internet está el recomendar a nuestros clientes como mejorar la protección de la privacidad en el transporte de datos en el servicio de internet acompañado de la seguridad de sus sistemas y redes de datos, así como fomentar el uso responsable del Servicio de Internet brindado por CLARO (en adelante, EL SERVICIO) y cumplir con las disposiciones vigentes normadas en nuestro país por OSIPTEL, NAP Perú, organismos reguladores locales y de las convenciones internacionales.

Este protocolo identifica y describe las diferentes modalidades bajo las cuales se podría presentar un probable mal uso por parte de clientes o terceros del Internet provisto por CLARO, que van en contra de nuestros objetivos como proveedor de Internet y el cual afecte a nuestros clientes, que puedan conllevar a ilícitos penales entre otros.

Para lograr nuestras metas, CLARO puede, de manera unilateral determinar si el uso del Internet proveído por CLARO está transgrediendo lo dispuesto por este protocolo para el uso adecuado del Internet. Si se recibe información del probable uso indebido del servicio Internet que provee CLARO por uno de nuestros clientes o un tercero, CLARO comunicará al cliente y a la autoridad competente para que tome las medidas legales del caso. Sin perjuicio que CLARO haga valer su derecho en estricto cumplimiento por las normas vigentes, CLARO tomará las acciones correctivas que tiendan a cesar este mal uso indebido hasta que la autoridad competente, determine las responsabilidades del caso.

CLARO se reserva el derecho de modificar este protocolo, publicándola en la siguiente dirección:

https://static.claro.com.pe/img/otros/protocolo_para_uso_internet_v1.pdf

Este protocolo aplica a todos los clientes que tienen contratado el servicio Internet brindado por CLARO, y a todos los usuarios del Internet de CLARO. Este protocolo es un complemento, mas no sustituye, los contratos que los clientes mantienen con CLARO; si dichos contratos restringen un tipo de utilización del Internet de CLARO que no esté mencionado en este protocolo, el contrato primará con respecto a tal forma de utilización.

Uso Restringido y/o Prohibitivos

- ✓ El Servicio de Internet de CLARO no puede ser usado para lo siguiente:
- ✓ La distribución masiva de anuncios o mensajes no solicitados;
- ✓ La propagación intencional de virus informáticos u otros programas dañinos para los usuarios o para los equipos de la red;
- ✓ La congestión innecesaria y premeditada del servicio Internet contratado;
- ✓ Utilización del servicio Internet contratado como transporte para entrar a cualquier otra red o equipos sin autorización de sus propietarios o administradores;
- ✓ La suplantación y modificación de la identidad de los paquetes de datos y mensajes: modificación de la cabecera de los paquetes TCP/IP, mensajes de correo electrónico (mail) y mensajes enviados a grupos de noticias (news);
- ✓ La instalación no autorizada de programas o software que modifiquen el sistema operativo de los equipos de los usuarios perjudicando el servicio;
- ✓ La utilización del servicio, o cualquiera de los elementos que lo integran con fines ilícitos tales como transmisión y/o difusión de materiales o contenidos que violen la legislación vigente

y/o que no cuenten con las licencias y/o permisos necesarios conforme a la legislación vigente de derechos de propiedad industrial o intelectual;

- ✓ Acceso o utilización de información, sistemas o elementos del Servicio, incluyendo la realización de pruebas de la vulnerabilidad de estos sistemas y elementos, sin el consentimiento expreso de CLARO o de sus propietarios. Debe entenderse como elementos que integran el servicio a los físicos tales como el router, splitter y a los módems como elemento de acceso a EL SERVICIO (conexión de la última Milla).

En todos estos casos, el cliente será responsable, ante CLARO y ante terceros, de los daños y perjuicios que pudieran derivarse.

Los usos del servicio Internet de CLARO abajo descritos están restringidos de acuerdo a este protocolo. Las descripciones son orientativas y no pretenden ser prohibitivas y se realizan a título enunciativo y no limitativo.

-> Actividades Ilegales

El servicio Internet de CLARO no puede ser usado para infringir leyes vigentes, regulaciones u otro tipo de normas nacionales, gubernamentales o internacionales. Tales violaciones incluyen robo o violación de derechos de autor, copyrights, marcas, secretos comerciales o cualquier otro tipo de propiedad intelectual, fraude, falsificación, clonación de página WEB, robo o apropiación ilícita de fondos, tarjetas de crédito o información personal así como amenazas de daño físico u hostigamiento.

El servicio Internet de CLARO no puede ser usada con intentos, al margen que estos sean exitosos o no, de violar la seguridad de una red o un servicio. Los ejemplos de actividades prohibidas incluyen el hacking, interceptación de información, monitoreo o uso de sistemas sin autorización, escaneo de puertos, conexiones no autorizadas, llevar a cabo ataques de negación de servicio y distribución de virus u otro software dañino.

Los clientes de CLARO son responsables de mantener la seguridad básica de sus sistemas a fin de evitar que terceros usen sus sistemas en contra de este protocolo. Entre los ejemplos se incluye el eficiente aseguramiento de un servidor de correo de manera que no pueda ser utilizado para distribuir correo masivo no solicitado (Spam), el eficiente aseguramiento de un servidor FTP de manera que no pueda ser usado por terceros para distribuir de manera ilegal software nocivo o patentado, etc. Los clientes son responsables de tomar las acciones correctivas sobre los sistemas vulnerables o explotados para prevenir que se cometa abuso sobre ellos.

El servicio Internet de CLARO no puede ser usado para transmitir materiales de naturaleza amenazante, incluyendo amenazas de muerte o de daño físico, apologías con contenido terrorista, hostigamiento, calumnia y difamación.

El servicio Internet de CLARO no puede ser usado para la distribución de material ofensivo, incluyendo material obsceno, pornográfico, indecente e indeseable.

-> Spam

El servicio Internet de CLARO no debe ser utilizado para el envío de SPAM, entendiéndose por spam al envío de mensajes (correo, chat, etc) con fines de propaganda comercial hacia otros clientes sin autorización de los mismos.

Acceso Indirecto por usuarios no autorizados

La violación de este protocolo por alguien que tenga sólo acceso indirecto al servicio Internet de CLARO a través de un cliente o de otro usuario (es decir, un tercero que tiene conexión directa con un cliente de CLARO y este utiliza servicio Internet), será considerada una violación por parte del cliente u otro usuario, sea con o sin el consentimiento o conocimiento del cliente u otro usuario.

Adicionalmente, esta política se aplica a cualquier correo electrónico o contenido transmitido por usted o en su beneficio, que use una cuenta de CLARO como buzón de respuestas o promueva contenido alojado o transmitido usando las instalaciones de CLARO o que indique de cualquier forma que CLARO estuvo involucrada en la transmisión de cualquier correo electrónico o contenido. No se permite la reventa de productos o servicios de CLARO, a menos que se autorice expresamente a través de un acuerdo escrito con CLARO.

Consecuencias

Las violaciones a este protocolo pueden producir la exigencia del retiro inmediato del material violatorio, filtro, bloqueo, bloqueo de Protocolo SMTP (puerto 25), suspensión o terminación inmediata de EL SERVICIO de manera temporal o definitiva u otra acción proporcional a la violación, como lo determine CLARO a su exclusiva discreción. Cuando sea factible, es la preferencia de CLARO dar aviso de manera que las violaciones puedan ser señaladas de manera voluntaria. Sin embargo, CLARO se reserva el derecho de actuar sin aviso cuando sea necesario, según lo determine CLARO a su exclusivo criterio. CLARO puede involucrar, y cooperará con la Ley, si se sospecha de actividad penal. Los infractores también pueden ser objeto de responsabilidad penal bajo las leyes aplicables. No serán aplicables reembolsos ni notas de crédito con relación a las acciones tomadas como consecuencia de la violación de este protocolo.

Reporte de Incidentes sólo para Clientes de Acceso Dedicado de Internet

Cualquier queja con relación a la violación de esta Política por parte de cualquier cliente de CLARO debe ser reportada a:

dl-pe-isp.sec@claro.com.pe

El reporte debe incluir la evidencia respectiva que ayuden a CLARO a investigar y resolver el reclamo (como por ejemplo los registros de los sistemas que revelen la dirección origen, hora y fecha de la violación)

Reporte de Incidentes para no Clientes

Cualquier queja con relación a la violación de este protocolo por parte de una entidad externa (no cliente de CLARO) debe ser reportada a la oficina de abuso de servicio de CLARO enviando un correo electrónico a

abuse@claro.com.pe

Información de Contacto

Si usted tiene preguntas o comentarios acerca de este protocolo, por favor diríjase al equipo de respuestas a CLARO Perú enviando un correo electrónico a:

dl-pe-isp.sec@claro.com.pe