

Términos y Condiciones

“Claro SASE” CLARO Costa Rica.

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante los “Términos y Condiciones”) serán los aplicables en el servicio de “Claro SASE” ofrecidos por **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, cédula jurídica 3-101-460479, con domicilio social en San José, Pavas, cuatrocientos metros al sur del Centro Comercial Plaza Mayor, Edificio Torre Cordillera, quinto piso, en adelante “CLARO”.

Lea atentamente estos términos y condiciones bajo los cuales usted utilizará el servicio de “Claro SASE”, incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de CLARO.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, cédula jurídica número 3-101-460479, en adelante “CLARO”.
2. Los servicios de “Claro SASE” no están vinculados ni serán acumulables con ningún otro servicio, regalía existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**, no serán transferibles ni canjeables por otros beneficios y/o bienes de la misma naturaleza.
3. El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad ubicadas en el siguiente sitio web: www.claro.cr
4. Aplica para Corporativo, Empresas, Pymes, Gobierno y Multinacionales.
5. Los clientes Corporativos, Empresas, Pymes, Gobierno y Multinacionales deberán ser necesariamente sociedades jurídicas debidamente inscritas y vigentes.
6. Definiciones:
 - a) **Agente Autorizado o Comercializador CLARO** (“AAC”): Aquella persona, que por virtud de un Contrato celebrado con **CLARO** realiza a nombre y por cuenta de **CLARO** la comercialización de servicios de telecomunicaciones.
 - b) **CAC**: Centro de atención a clientes.
 - c) **Ayuda corporativa**: dar información de los Servicios que ofrece CLARO; (ii) tramitar la contratación de Servicios; (iii) atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios. Correo: ayudacorporativa@claro.cr.
 - d) **Ejecutivos posventa**: Medio de atención personalizada, para cuentas corporativas. La asignación de un ejecutivo posventa es acorde a la segmentación de la cuenta asignada por corporativo.
 - e) **SASE**: en sus siglas en inglés, Secure Access Service Edge (SASE), se consolidan las funciones de red y seguridad.
 - f) **Fibra óptica**: Es una red que permite la venta de servicios de internet, Voz IP y televisión IP. La conexión de banda ancha puede alcanzar altas velocidades, con poca demora.
 - g) **Dirección IP**: un número único e irrepetible que nos identifica, cada computadora, smartphone, tablet, o cualquier otro dispositivo.
 - h) **IP Pública**: Es la dirección IP que se utiliza para identificar un dispositivo en internet. Permite la comunicación con otros dispositivos en la red global.



Claro que sí

- i) **IP Privada:** Es la dirección IP asignada a un dispositivo en una red local, como una red doméstica o empresarial. No es accesible directamente desde internet, y se utiliza para la comunicación interna dentro de la red.
- j) **DNS:** traduce los nombres de dominios aptos para lectura humana (por ejemplo, www.claro.cr) a direcciones IP aptas para lectura por parte de máquinas (por ejemplo, 192.0.2.44)
- k) **Firewall FWaaS:** tecnología de seguridad de red basada en un cortafuegos en la nube que ofrece funciones avanzadas de cortafuegos de próxima generación.
- l) **VPN (Virtual Private network):** también llamada red privada virtual, es un tipo de tecnología conectada a la red que permite seguridad en la red local cuando el ordenador está conectado a internet.
- m) **Tráfico SSL (HTTPS):** certificado digital que autentica la identidad de un sitio web y habilita una conexión cifrada. La sigla SSL significa Secure Sockets Layer (Capa de sockets seguros), un protocolo de seguridad que crea un enlace cifrado entre un servidor web y un navegador web.
- n) **URL:** acrónimo del inglés Uniform Resource Locator (localizador de recursos uniforme), es como comúnmente se conoce a una dirección web.
- o) **Malware:** cualquier tipo de software malicioso diseñado para dañar o explotar cualquier dispositivo, servicio o red programable.
- p) **Malware (sandbox):** máquina virtual aislada en la que se puede ejecutar código de software potencialmente inseguro sin afectar a los recursos de red o a las aplicaciones locales.
- q) **Phishing:** es un tipo común de ciberataque que se dirige a las personas a través del correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas y otras formas de comunicación.
- r) **XDR:** integra las herramientas de seguridad de una organización para ayudar a los equipos de seguridad a detectar y contener las amenazas de manera más rápida y eficaz.
- s) **ASN de Umbrella:** sus actuales siglas en inglés (Autonomous System Number) incluye información actual sobre un sistema autónomo y las rutas actuales que muestran las subredes asignadas.
- t) **SAML:** es el proceso por el cual se verifica la identidad y las credenciales del usuario (contraseña, autenticación de dos factores, etc.).
- u) **Túnel Ipsec:** se utilizan para cifrar, descifrar y autenticar el tráfico de usuario entre los dispositivos de red en la capa IP.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO:

Los términos y condiciones aquí establecidos tienen por objeto regular el mecanismo mediante el cual **CLARO** prestará el servicio denominado “**Claro SASE**”. Claro SASE, funciona como primera línea de defensa a medida que se hacen las peticiones a Internet. Es un servicio pensado para proveer acceso seguro a todos los usuarios, usen o no usen VPN, y proteger los datos sensibles que haya en las aplicaciones que utilicen.

Gracias a la visibilidad y aplicación en la capa de DNS, puede bloquear las solicitudes a dominios e IP maliciosos antes de que se establezca una conexión. Este servicio complementa al servicio de Internet fijo de **CLARO**, protegiendo a los clientes dentro y fuera de su red corporativa, usando el DNS como mecanismo principal para hacer cumplir la seguridad. Claro SASE se brinda a clientes actuales que cuenten con el servicio fijo de Internet y/o nuevos clientes que deseen adquirirlo junto con el servicio fijo de Internet corporativo.



Claro que sí

2. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

Los beneficios ofrecidos podrán ser adquiridos a partir del **(10) de abril del año dos mil veinticuatro (2024)** y tendrá un **plazo indefinido**.

El servicio ofrecido, en las condiciones del presente documento, es válido para la República de Costa Rica.

3. MODALIDAD DEL SERVICIO

- a) El cliente podrá adquirir el nuevo servicio de **Claro SASE**, únicamente, a través de la compra de alguno de los servicios de internet fijo corporativo. Si el cliente cuenta con un servicio activo de internet fijo corporativo puede solicitar agregar la licencia de Claro Sase a su ejecutivo de venta o bien llamando al call center: 7002-7002.
- b) El servicio contará con dos (2) tipos de licencias, descritos en la tabla #1
- c) El licenciamiento del servicio de **Claro SASE** se contrata por usuario. El cliente debe contratar solo 1 tipo de licencia (ejemplo: Un usuario no puede contratar 5 licencias DNS Advantage y 10 Sig Essential, todas las licencias (15) deben ser del mismo tipo de licencia, indicadas en el cuadro #1.
- d) Algunas de las características del servicio de **Claro SASE** son:
 - Inteligencia para descubrir ataques con anticipación.
 - Seguridad de capa DNS.
 - Puerta de enlaces Web Segura (proxy completo)
 - Prevención de pérdida de datos (DLP)
 - Firewall entregado en la nube.
 - Integración SD-WAN. Para más información sobre este servicio consultar [aquí](#)
 - Claro SASE es una solución en la nube no requiere un hardware.

4. TIPOS DE LICENCIAS:

Se dividen en 2 licencias: DNS Security y SIG Security, estas licencias cuentan con 2 versiones, en el siguiente cuadro se indica cada característica de acuerdo con la licencia contratada.



Claro que sí

Características	DNS Security Essentials	DNS Security Advantage	SIG Essentials	SIG Advantage
Puerta de enlace web segura				
Proxy e inspección de tráfico web (incluido el descifrado del tráfico SSL (HTTPS))			•	•
Habilitar el filtrado web por dominio o categoría (filtrado SIG por URL)	•	•	•	•
Crear listas personalizadas de bloques / permitidos dominios.	•	•	•	•
Crear listas personalizadas de URLs de bloqueo/permisos			•	•
Bloquee archivos basados en AV Engine y defensa contra malware			•	•
Usar análisis de malware (sandbox) en archivos sospechosos				•
Agente de seguridad de acceso a la nube				
Detección de aplicaciones en la nube, puntuación de riesgos, bloqueo o controles de actividad			•	•
Analizar y eliminar malware de aplicaciones de almacenamiento de archivos basadas en la nube				•
Seguridad de Capa DNS				
Bloquear dominios con malware, phishing u otros elementos de alto riesgo.	•	•	•	•
Firewall entregado en la nube				
Crear Directivas de capa 3/capa 4 para bloquear direcciones IP, puertos y protocolos específicos.			•	•
Aproveche la protección de capa 7 incluido un sistema de prevención de intrusiones.				•
Prevención de pérdida de datos en la nube multimodo				
Habilite las capacidades de bloqueo e inspección de datos en línea y fuera de banda para proteger los datos confidenciales.				•
XDR e inteligencia de amenazas				
Utilice los datos de seguridad de productos cruzados de SecureX y las acciones de respuestas automatizadas.	•	•	•	•
Acceda a los datos de dominio profundo, IP y ASN de umbrella para investigaciones rápidas		•	•	•
Implementación y gestión				
Reenvío de tráfico	•	•	•	•
Reenviar DNS externo para cobertura dentro de la red y dispositivos fuera de la red	•	•	•	•
Atribución de usuario	•	•	•	•
Crear políticas y ver informes por red, dispositivo y usuario	•	•	•	•
Crear políticas y ver informes con SAML	•	•	•	•
Administración				
Personalizar páginas de bloqueo y opciones de omisión	•	•	•	•



Claro que sí

Tabla #1	
DNS Security	Precio con impuesto (IVA) costo unitario
DNS Security Essentials	\$5.25
DNS Security Advantage	\$ 7.85
SIG Security	Precio con impuesto (IVA) costo unitario
SIG Essentials	\$ 10.45
SIG Advantage	\$16.05

Los montos de impuestos que se incluyen corresponden: 13% de IVA, los impuestos obligatorios de Cruz Roja corresponden al 0,75% y 1% de 911

- Los precios indicados son cobros mensuales. Todos los precios están expresados en dólares de los Estados Unidos de América. Sin embargo, los montos serán pagaderos en colones costarricenses al tipo de cambio del día efectivo de pago según lo determine el precio de venta del Banco Central de Costa Rica.
- El precio del cuadro #1 no incluye la instalación del enlace de Internet, ni la renta mensual por el servicio de Internet corporativo.
- El cliente debe tener una IP pública para la configuración de los DNS o creación de túnel Ipsec, a menos que utilice el caso de uso usando el agente para remote cliente.
-

5. MÉTODO DE CONTRATACIÓN

- **Contratación del servicio:** El cliente podrá obtener información y/o contratar las **licencias de Claro SASE** disponibles a través de los siguientes canales:
 - 1) Ingresar a la página web www.claro.cr
 - 2) Solicitar información por medio de ayuda corporativa al correo: ayudacorporativa@claro.cr
 - 3) Llamando al número **7002-7002** (línea corporativa call center) se le estará asignando un ejecutivo de venta en caso de ser cliente nuevo. Cliente que ya cuenta con servicios en **CLARO** se le estará notificando a su ejecutivo de venta sobre la solicitud del servicio.
- **Cancelación del servicio:** El cliente podrá dar de baja las licencias una vez que se cumplió el plazo indicado en el contrato. En caso de baja anticipada el cliente debe cancelar el total equivalente a la suma de rentas que falte por devengar hasta completar el plazo de contratación. El cliente deberá estar al día en su facturación para la solicitud de ya sea de la



Claro que sí

desactivación por cumplimiento del plazo establecido en el contrato, así como de la baja anticipada. El Cliente solicita al call center vía correo electrónico o bien llamando al 7002-7002 la solicitud de desactivación de las licencias de Claro SASE.

Cliente debe llenar una carta de solicitud de desactivación de las licencias que es recibida por el área de call center. Se le estaría notificando vía correo electrónico sobre la solicitud de desactivación.

6. NIVELES DE SERVICIO.

Se debe reportar vía telefónica al Call Center Corporativo al 7002-7002, los reclamos que se presenten en su servicio, identificándose con su ID de servicio fijo, y reportar a la persona encargada toda la información básica que ayude a identificar la falla y su origen. Al ser notificada la falla, se dará apertura a un ticket de servicio asignándole un número único, el cual servirá de referencia a dicha falla.

III. CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. El cliente que desee obtener las licencias indicadas debe tener conocimiento del presente reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo de los beneficios, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones, así como las limitaciones y restricciones. Por lo anterior, y para todos los efectos legales, **CLARO** entenderá que la manifestación de voluntad de la aceptación de ese conocimiento se verificará por el hecho de que el cliente beneficiario suscriba alguna de las licencias de Claro SASE descritas en cualquiera de las modalidades descritas en el cuadro #1.
2. El servicio de “**Claro SASE**” se encuentra disponible para todas las personas jurídicas, clientes corporativos, Empresas, Pymes, Gobierno y Multinacionales.
3. Los términos y condiciones aquí indicados son intransferibles a otras personas que no sean los clientes interesados, y no se pueden reclamar otras condiciones o regalías en reemplazo del aquí especificado. El mismo no es negociable ni puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma. El servicio será otorgado únicamente a cada cliente que se haya contratado “**Claro SASE**” indicado, esto una vez verificado el cumplimiento de los requisitos indicados en el contrato.
4. Si se demuestra que una persona recibió el servicio por medio de engaño, o negligencia por parte de un cliente no participante o de un tercero de mala fe, **CLARO** podrá reclamarlos en cualquier momento y se reserva el derecho de tomar las acciones legales.
5. El presente reglamento se encuentra disponible en la página web www.claro.cr
6. En el caso de que cualquier cliente no utilice correctamente el servicio conforme se establece en el presente documento, y según las disposiciones regulatorias vigentes, **CLARO** tendrá derecho para tomar la siguiente medida: presentar el reporte ante la Autoridad Reguladora competente para que sean tomadas las acciones correspondientes.
7. La totalidad de los valores expresados en el presente servicio corresponden a dólares de los Estados de Unidos de América. Sin embargo, los montos serán pagaderos en colones costarricenses al tipo de cambio del día efectivo de pago según lo determine el precio de venta del Banco Central de Costa Rica.
8. Los clientes que hayan adquirido el servicio de cualquiera de las versiones de las licencias de **Claro SASE** no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estas.



Claro que sí

IV. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS:

El cliente tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos a **CLARO**, por medio de ayuda corporativa al correo: ayudacorporativa@claro.cr o al teléfono 7002-7002 o por cualquier medio disponible por **CLARO** y publicado en el sitio web: www.claro.cr. Contra las decisiones que adopte **CLARO** en la ejecución de los presentes Términos y Condiciones, el cliente tendrá derecho, dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión proferida por **CLARO**, a presentar solicitud de reconsideración, sin perjuicio del uso de la vía a la cual la regulación le da derecho. En caso de que el cliente presente sus peticiones, quejas o reclamos mediante escrito, **CLARO** notificará su decisión en la dirección de notificaciones registrada por el cliente.

V. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

En los casos en los que se presente alguna situación que ocasione suspensión, deficiencia o inconvenientes que sean consecuencia de eventos producidos a causa de caso fortuito, fuerza mayor o cualquier hecho fuera de su control de las partes o efectuado en acatamiento de una orden judicial y/o administrativa, que impidan que se cumpla con lo indicado en los términos y condiciones, **CLARO** no tendrá responsabilidad alguna. Asimismo, en tales casos **CLARO** hará sus mejores esfuerzos para restablecer la operatividad de los presentes términos y condiciones, tan pronto terminen las causas de su suspensión o deficiencia.

VI. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El cliente será responsable del uso que le dé al servicio una vez adquirido. Al obtener el servicio, el cliente libera de responsabilidad a **CLARO**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su servicio en la misma, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del servicio obtenido, o bien del hecho que su identidad se haga pública. Sin perjuicio de lo anterior, expresamente el cliente libera de responsabilidad a **CLARO** por:

- a) Gastos incurridos para obtener las licencias de **Claro SASE**, para hacerla efectiva o para disfrutarla.
- b) Intervenciones humanas por parte de terceros no autorizadas por **CLARO** a los sistemas de cómputo o similares que alteren el desarrollo del servicio.
- c) Daños sufridos a la integridad o bienes del cliente o de terceros que se ocasionen en virtud del servicio o durante el disfrute del servicio.



Claro que sí

VII. SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LOS DERECHOS DEL CLIENTE

CLARO y sus subsidiarias y/o afiliadas y contempla la recopilación y el uso de datos y servicios en dichos sitios. Al obtener acceso el usuario manifiesta su consentimiento con el tratamiento de los datos necesarios para la contratación del servicio, se hace constar que su información personal será mantenida en confidencialidad y que Usted, el Usuario, está de acuerdo con el manejo de esta. **CLARO** estamos comprometidos con la protección de sus datos personales, y en vela del derecho de los usuarios a la autodeterminación informativa y en el ejercicio de sus derechos de la personalidad, reconoce el derecho a los usuarios a conocer el tratamiento de la información suministrada, por lo que si tiene alguna duda o desea ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición o revocación del consentimiento por favor contacte a servicio al cliente al correo electrónico: ayudacorporativa@claro.cr **CLARO** se compromete a ejecutar la solicitud del usuario dentro de la base de datos cuando así lo solicite, lo anterior en apego a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales N°8968 vigente y sus reglamentos. Para más información véase la Política de Privacidad dando [clic aquí](#).

VIII. SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Cualquier controversia que se presente con los presentes términos y condiciones y que no esté prevista en el presente documento, será resuelta por **CLARO** en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica, la costumbre mercantil, la jurisprudencia y la doctrina aplicable.



Claro que sí