

REGLAMENTO

Promoción: diez por ciento (10%) de descuento en planes Fibra óptica julio 2024”.

El reglamento establece las disposiciones que regularán la relación de **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, y los beneficiarios de la promoción “Promoción: diez por ciento (10%) de descuento en planes Fibra óptica 2024”, en adelante “Promoción”.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- i. **ORGANIZADOR:** Claro CR Telecomunicaciones S.A., cédula jurídica número 3-101-460479, en adelante “CLARO”.
- ii. La Promoción no está vinculada ni será acumulable con ninguna otra, existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**. La Promoción, en las condiciones del reglamento, es aplicable para la República de Costa Rica de manera exclusiva.
- iii. Los clientes beneficiarios de la Promoción deberán ser necesariamente mayores de edad para obtener la Promoción, en vista de que debe adquirir un servicio de fibra óptica de CLARO en su modalidad doble play o triple play, como clientes nuevos o existentes de CLARO.
- iv. Los clientes beneficiarios podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjeros deberán contar con un documento de identificación legal, vigente y en buen estado que acredite su adecuado estatus migratorio en Costa Rica, sea éste su pasaporte o DIMEX. Igual disposición aplica para los clientes beneficiarios que sean nacionales, debiendo los mismos contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
- v. Los clientes participantes deberán cumplir cabalmente con los requisitos indicados en el reglamento, de modo que no se otorgará el beneficio ofrecido en la promoción a los clientes que no cumplan con los mismos en ninguna circunstancia. CLARO en cada caso específico será vigilante y garante de que los requisitos fijados en el reglamento sean acatados según se estipula, en virtud de lo cual se reserva el derecho de no otorgar la Promoción mencionada en caso de que detecte cualquier incumplimiento de dichos requerimientos.
- vi. Definiciones:
 - a) GPON: La red óptica pasiva con capacidad de gigabit, es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza fibra óptica para llegar hasta el suscriptor.
 - b) IPTV: televisión por protocolo de internet, se ha convertido en la denominación más común para los sistemas de distribución por suscripción de señales de televisión de pago usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.
 - c) IVA: impuesto al valor agregado.
 - d) HD: La alta definición, más conocida como HD, es un sistema de imagen, vídeo o sonido con mayor resolución que las de definición estándar.
 - e) 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.
 - f) Doble play: paquete que incluye dos servicios, entre televisión, internet y telefonía fija.
 - g) Triple play: paquete que incluye tres servicios, televisión, internet y telefonía fija.
 - h) SUTEL: Superintendencia de telecomunicaciones.
 - i) IP: Una dirección IP, es una dirección única que identifica a un dispositivo en internet o en una red local. IP significa “protocolo de Internet”, que es el conjunto de reglas que rigen el formato de los datos enviados a través de internet o la red local.



Claro que sí

PRIMERO: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DE LA PROMOCIÓN

Los clientes beneficiarios deberán cumplir cabalmente con los siguientes requerimientos para optar por la Promoción de descuento sobre el servicio ofrecido en el reglamento según la “Tabla #1”, dentro del plazo de vigencia indicado en la cláusula tercera:

- Adquirir al menos un (1) servicio que **CLARO** ofrece en sus diferentes modalidades de fibra, para lo cual el cliente deberá suscribir el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones, como **cliente por primera vez o existente de CLARO**, durante el plazo de vigencia indicado en la cláusula tercera.

SEGUNDO: PROMOCIÓN

Los clientes beneficiarios que cumplan con los requisitos indicados en este reglamento podrán obtener la Promoción del diez por ciento (10%) de descuento en la tarifa de los servicios contratados, en el mes dos (2) de la facturación de su plan por un plazo de 12 meses, contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato Universal para la Prestación del Servicios de Telecomunicaciones, conforme se detalla en la “Tabla #1”.

TABLA #1:

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)	PRECIO PROMOCIÓN (10% DESCUENTO)
DOBLE PLAY (INTERNET + IPTV)		
Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 300Mbps	₡ 35.000,00	₡ 31.500,00
Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 500Mbps	₡ 49.000,00	₡ 44.100,00
Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 600Mbps	₡ 84.300,00	₡ 75.870,00
Ultra HD + Fibra óptica 1024Mbps	₡ 184.000,00	₡ 165.600,00
Ultra HD Plus + Fibra óptica Simétrica 300Mbps	₡ 37.000,00	₡ 33.300,00
Ultra HD Plus + Fibra óptica Simétrica 500Mbps	₡ 51.253,00	₡ 46.128,00
Ultra HD Plus + Fibra óptica Simétrica 600Mbps	₡ 86.553,00	₡ 77.898,00
Ultra HD Plus + Fibra óptica 1024Mbps	₡ 186.553,00	₡ 167.898,00

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)	PRECIO PROMOCIÓN (10% DESCUENTO)
DOBLE PLAY (INTERNET + VOZ IP)		
Fibra óptica Simétrica 300Mbps + Voz IP	₡ 29.500,00	₡ 26.550,00
Fibra óptica Simétrica 500Mbps + Voz IP	₡ 43.500,00	₡ 39.150,00
Fibra óptica Simétrica 600Mbps + Voz IP	₡ 58.500,00	₡ 52.650,00
Fibra óptica 1024Mbps + Voz IP	₡ 154.100,00	₡ 138.690,00

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)	PRECIO PROMOCIÓN (10% DESCUENTO)
TRIPLE PLAY (IPTV + INTERNET + VOZ IP)		
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 300 Mbps + Voz IP	₡ 35.000,00	₡ 31.500,00
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500 Mbps + Voz IP	₡ 49.000,00	₡ 44.100,00



Claro que sí

Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP	₡ 84.300,00	₡ 75.870,00
Ultra HD + Fibra Óptica 1024 Mbps + Voz IP	₡ 184.300,00	₡ 165.600,00
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 300 Mbps + Voz IP	₡ 37.000,00	₡ 33.300,00
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500 Mbps + Voz IP	₡ 51.253,00	₡ 46.128,00
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP	₡ 64.000,00	₡ 57.600,00
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 1024 Mbps + Voz IP	₡ 186.553,00	₡ 167.898,00

No incluye prórrogas o renovaciones.

El descuento del diez por ciento (10%) aplica en la renta base del servicio de internet y televisión IP y Voz IP (Línea fija).

El descuento del diez por ciento (10%) aplica sobre la renta base de los servicios mencionados en el punto 4, no debe tomarse en cuenta las cajas adicionales 4-5, tampoco aplica en los paquetes Premium Golden, Hot Pack, HBO o Universal +.

TERCERO: PLAZO DE LA PROMOCIÓN

El plazo de vigencia para optar por la Promoción ofrecida será a partir del día **treinta (30) de junio del dos mil veinticuatro (2024) al treinta y uno (31) de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).**

CUARTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

- i. La Promoción está sujeta al plazo de vigencia descrito en la cláusula tercera del reglamento.
- ii. Los clientes beneficiarios deberán permanecer activos al respectivo servicio que hayan contratado durante todo el plazo de vigencia del reglamento, de modo contrario, no podrán contar con el descuento indicado.
- iii. Los clientes beneficiarios deberán estar al día en su facturación con CLARO por concepto de cualquier servicio de telecomunicaciones que haya contratado, de modo contrario no podrán adquirir la Promoción especificada en el reglamento.
- iv. La Promoción ofrecida en el reglamento es personal e intransferible, lo que implica que única y exclusivamente los clientes que hayan cumplido a cabalidad con los requisitos podrán acceder al mismo.
- v. Los clientes que hayan adquirido la Promoción no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos, ni su correspondiente valor en dinero, así como otros bienes accesorios, regalías o demás prerrogativas no comprendidas en este Reglamento.
La Promoción solo aplica para clientes existentes de CLARO o que por primera vez realicen la contratación, en cualquiera de sus modalidades doble play o triple play, suscribiendo el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones durante el plazo de vigencia del reglamento.
- vi. Los impuestos de ley como, IVA, Cruz Roja y nueve-uno-uno (9-1-1) variarán acorde al monto que refleja la factura del servicio durante los meses de la Promoción.
- vii. La Promoción no aplica para aquellos clientes que realicen renovaciones en las mismas condiciones que mantenían del servicio, siendo que solo aplican para aquellos clientes que realicen nuevas contrataciones de los planes especificados en la cláusula tercera (3°) del reglamento.
Los clientes que deseen obtener la Promoción indicada en el reglamento deberán tener conocimiento del reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo de la Promoción, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones su forma de obtención, así como las condiciones, 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 alguno de los servicios mencionados. Si alguno de los clientes



Claro que sí

ganadores no se adhiriera o no demostrará su voluntad de aceptar estas condiciones, CLARO no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose incluso de la obligación de entregar la Promoción correspondiente.

- viii. En caso de existir reclamaciones con motivo del reglamento, el cliente inconforme deberá gestionarlas a través de los medios de divulgación y comunicación masiva de **CLARO** a través del sitio web www.claro.cr.
- ix. Si se demuestra que un cliente beneficiario recibió la Promoción por medio de engaño o negligencia por parte de un cliente no participante en la promoción o de una tercera persona ajena, CLARO cesará de inmediato el/los beneficio(s) otorgados a dicho cliente. Lo anterior sin perjuicio de tomar las acciones legales que correspondan en cada caso.
- x. Si el cliente beneficiario no aceptara su respectiva Promoción o las condiciones, esta Promoción se considerará renunciado y extinguido con relación a los mismos, y no les asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna, ni siquiera parcialmente. De esta circunstancia se levantará un acta notarial.
- xi. Los clientes aceptan y comprenden que, en caso de que desee dar de baja el servicio contratado, debe acudir a un Centro de Atención al Cliente (“CAC”) de **CLARO** a solicitar la baja, perdiendo cualquier tipo de descuento asociado a su facturación.
- xii. Para dar de baja el o los servicios contratados, el cliente deberá entregar a **CLARO** al momento de solicitar la baja, todo el equipo dado en condición de préstamo para disfrutar de dichos servicios (televisión, internet o telefonía), los mismos son indicados en el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones y la caratula del mismo. Lo anterior incluye, mas no se limita a lo siguiente: los receptores digitales, las tarjetas inteligentes que tienen los números de serie señalados en la carátula del equipo, los controles remotos, y cables. Estos equipos tienen un valor de rescate de ciento cincuenta y tres mil colones (₡153.000,00) como base, pero puede variar dependiendo de la cantidad de televisores, o servicios adicionales contratados. Lo anterior se regirá en concordancia con el anexo de comodato incluido en el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones. En caso de darse de baja antes del plazo indicado, el cliente deberá devolver todo el equipo dado en condición de préstamo. Si el cliente no devolviese el equipo suministrado inicialmente por **CLARO**, éste último se reserva el derecho de acudir a la vía correspondiente a fin de hacer valer sus derechos. El cliente deberá aportar los datos necesarios para verificar que es usuario de CLARO, ya sea su cédula de identidad, pasaporte o DIMEX en caso de ser extranjero en buen estado, legible y vigente. De igual modo, en caso de que el cliente haya sido declarado en estado Interdicción o de salvaguardia, deberá hacerse acompañar de su “salvaguardia” o “garante” (anteriormente conocido como curador), quien será el encargado de realizar la baja o cancelación del servicio en su nombre y representación. Asimismo, en caso de que el cliente titular del servicio contratado no pueda presentarse personalmente a realizar la cancelación del servicio en el Centro de Atención al Cliente (CAC) de CLARO, podrá enviar a un mandatario suyo mediante poder, en el que se constate que posee suficientes facultades para tal acto, comprendiendo el mismo el hecho de cancelar el servicio contratado y entregar los equipos correspondientes del mismo en su nombre y representación. Para tales efectos CLARO, verificará por las vías ordinarias, si el mandatario del respectivo cliente posee tales facultades, siendo que, en caso de no poseerlas, CLARO no realizará la cancelación del servicio, sin que por este motivo le corresponda acción o reclamo alguno al cliente ni a su mandatario. El cliente que realice la cancelación del servicio no debe tener deudas pendientes de pago y adicionalmente el correo electrónico enviado por el cliente debe ser el mismo que el cliente indicó en su Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones. En caso de que el cliente no utilice correctamente los servicios contratados conforme se establece en el reglamento, en el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones y en la regulación aplicable vigente, dará derecho a **CLARO** para ejecutar de manera inmediata los derechos que a su favor se establezcan en el precitado contrato y la regulación vigente. El cliente debe enviar el documento de entrega de equipos escaneado al correo de: ayudacorporativa@claro.cr y así solicitar la desactivación a nivel de sistema del servicio.



Claro que sí

- xiii. La responsabilidad de **CLARO** en la Promoción finaliza en los términos expresados en el reglamento y con la entrega de la Promoción.
- xiv. Los clientes que cuenten con plan de fibra óptica en modalidad individual, doble play o triple play y deseen realizar un upgrade o cambio a un plan mayor en fibra óptica, recibirán el descuento del diez por ciento (10%) aplicado en la renta base del servicio de internet, televisión IP, Voz IP (Línea fija) según corresponda la oferta Fibra óptica solicitada, dicho beneficio será aplicado a partir del mes dos (2) de la facturación por un plazo de 12 meses.
- xv. Los clientes que cuenten con un plan de fibra óptica en modalidad doble play y triple play y deseen realizar un downgrade o cambio a un plan menor no recibirán el descuento del diez por ciento (10%).
- xvi. El descuento aplica únicamente en las ofertas mencionadas en el reglamento y según escenarios mencionados anteriormente.

QUINTO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El cliente beneficiario, será responsable del uso y disfrute que le dé a su respectiva Promoción una vez otorgado. **CLARO** será responsable por la entrega de la Promoción indicado en este reglamento y por la ejecución de este. Al obtener la Promoción el cliente libera de responsabilidad a **CLARO**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en la Promoción, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su participación en la misma, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber obtenido la Promoción mencionada por participar en la promoción.

Sin perjuicio de lo anterior, se libera de responsabilidad a **CLARO** por:

- a) Gastos incurridos para obtener la Promoción indicado en el reglamento, 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 de la Promoción.
- c) Daños sufridos a la integridad o bienes de los clientes o de terceros que se ocasionen en virtud de la Promoción o durante el disfrute del respectivo beneficio.

SEXTO: 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 el reglamento **CLARO** no tendrá responsabilidad alguna. Asimismo, en tales casos **CLARO** hará sus mejores esfuerzos para restablecer la operatividad del reglamento, tan pronto terminen las causas de su suspensión o deficiencia.

SÉPTIMO: DERECHO DE IMAGEN

El cliente beneficiario, al aceptar su respectivo beneficio, se compromete a presentarse en el lugar y hora indicada por **CLARO** para tomarse fotografías con su respectivo beneficio, siendo que las mismas podrán ser utilizadas y publicadas en medios masivos, como testimoniales de la promoción, con una finalidad meramente comercial y publicitaria durante el plazo de vigencia de la campaña y hasta un (1) año después de su finalización, sin que el cliente beneficiario tenga derecho al reclamo de indemnización o compensación alguna por éste motivo. Si el cliente beneficiario se negara a presentarse a la toma de fotografías antes indicadas perderá su derecho a retirar su respectivo beneficio.



Claro que sí

El cliente beneficiario autoriza a **CLARO** a difundir sus datos personales, imágenes y voces, con fines meramente comerciales y publicitarios, en los medios y formas que **CLARO** disponga, sin derecho a compensación alguna durante la vigencia del reglamento y hasta los trescientos sesenta y cinco (365) días de su finalización, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen.

El cliente beneficiario garantiza que no existen terceras personas que tengan derechos de exclusividad sobre la exhibición, publicación, difusión, reproducción y/o la puesta en el comercio de su imagen, voz y datos personales. En caso contrario, se comprometen a mantener indemne a **CLARO** respecto de cualquier reclamo que por este motivo pudieran formular dichas personas.

OCTAVO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS:

El cliente tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos a **CLARO**, en cualquier centro de atención a clientes ("CAC"), por medio del correo electrónico: ayudacorporativa@claro.cr o por cualquier medio disponible por **CLARO** y publicado en el sitio web: www.clarocr.com. Contra las codecisiones que adopte **CLARO** en la ejecución del reglamento, 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.

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

CLARO y sus subsidiarias y/o afiliadas realizan la recopilación y el uso de datos de la participación de los clientes participantes en la promoción anteriormente indicada. Al obtener acceso los clientes participantes manifiestan su consentimiento con el tratamiento de los datos necesarios para uso de la promoción, y se hace constar que su información personal será mantenida en confidencialidad y que usted, el usuario, está de acuerdo con el manejo de esta. En 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: clientes@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](#).

DÉCIMO: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con la Promoción otorgada y que no esté prevista en el reglamento, 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