

Reglamento

SORTEO: “CONTRATA O RENUEVA CON SAMSUNG Y GANA CON CLARO”

El presente reglamento, en adelante, el “Reglamento”, establece las disposiciones que regularán las actividades entre **CLARO CR TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula jurídica **3-101-460479**, en adelante “**CLARO**” y los participantes del Sorteo: “**CONTRATA O RENUEVA CON SAMSUNG Y GANA CON CLARO**”, en adelante, el “Sorteo”.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**
2. El Sorteo no está vinculada ni será acumulable con ninguna otro Sorteo existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**.
3. El premio sorteado en el Sorteo no será transferible ni canjeable por bienes de la misma naturaleza o accesorios del bien objeto de Premio.
4. Los clientes beneficiarios deberán ser necesariamente mayores de edad para poder participar en el Sorteo en vista de que requiere **adquirir o renovar** un plan postpago Conexión con **CLARO**.
5. EL Sorteo, en las condiciones del reglamento, es válida solamente dentro del territorio de la república de Costa Rica de manera exclusiva.
6. Los clientes participantes deberán necesariamente cumplir con todos los requisitos indicados en el reglamento, de modo contrario no aplicarán para optar por el beneficio ofrecido en el Sorteo.
7. Los clientes participantes 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, totalmente legible y en buen estado
8. El premio ofrecido en el Sorteo es personal e intransferible, lo que implica que única y exclusivamente los clientes que hayan cumplido a cabalidad la dinámica para participar serán elegibles para optar por el mismo.
9. Los clientes participantes deberán cumplir cabalmente con los requisitos mencionados en el reglamento, de modo que no se otorgará el premio a ningún cliente participante que no cumpla con los mismos en ninguna circunstancia.

Definiciones:

- a. **CAC**: Centro de atención a clientes de CLARO.
- b. **TMLK**: Telemarketing (Atención telefónica a clientes).
- c. **Captación, nueva contratación o clientes nuevos**: Suscripción por primera vez de un contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones sobre el servicio o plan de telecomunicaciones postpago.
- d. **Renovación**: Actualización de las condiciones del servicio y/o plan anterior por medio de la, en la cual se realiza la suscripción de un contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones de acuerdo con las condiciones vigentes.
- e. **Usuario o cliente (s)**: Son aquellas personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que suscriban el servicio móvil postpago con base a la descripción del servicio que se detalla en el reglamento.



Claro que sí

PRIMERO: REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

1. Los clientes participantes deberán ser necesariamente mayor de edad. En caso de que el cliente ganador resultare estar declarado en estado de Interdicción o de salvaguardia, en ese caso deberá hacerse acompañar de su “salvaguardia” o “garante” (*anteriormente conocido como curador*), quien será el encargado de retirar el premio y firmar el recibido del mismo en su nombre y representación.
2. EL Sorteo es válido dentro del territorio de la República de Costa Rica de manera exclusiva, y se aplicará en los Centro de Atención al Cliente (“CAC”) **CLARO**.
3. Los clientes participantes podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjeros deberán contar con un documento de identificación legal y vigente que acredite su adecuado estatus migratorio en Costa Rica, sea éste su pasaporte o DIMEX. Igual disposición aplica para los clientes participantes que sean nacionales, debiendo los mismos contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
4. Los participantes deben de ser clientes existentes del producto Postpago móvil de **CLARO** y estar al día con el pago de la facturación del servicio durante todo el plazo de vigencia del Sorteo y hasta la fecha de este.
5. Los clientes participantes deberán necesariamente cumplir con todos los requisitos indicados en el presente reglamento, de modo contrario no será tomado en cuenta para participar en el sorteo del premio ofrecido. **CLARO** en cada caso específico será vigilante y garante de que los requisitos fijados en el presente documento sean acatados según se estipula, en virtud de lo cual se reserva el derecho de no otorgar los premios mencionados en caso de que detecte cualquier incumplimiento de dichos requerimientos.

SEGUNDO: DINÁMICA PARA PARTICIPAR

Los clientes participantes deberán cumplir cabalmente con los siguientes requerimientos para optar por los premios ofrecidos en el Sorteo:

1. Cliente nuevo (Captación): El cliente participante deberá apersonarse a un Centro de Atención al Cliente (“CAC”) de CLARO y suscribir un contrato universal postpago ligado a un terminal Samsung, Modelo Z Flip 6 o Z Fold 6 en la modalidad de contado o bien por medio de financiamientos externos con tarjetas de crédito BAC Credomatic, BCR, Credix o financiamiento interno de CLARO en cuyo caso su aprobación queda sujeta al respectivo análisis crediticio.
2. Cliente activo (Renovación): El cliente participante deberá apersonarse a un Centro de Atención al Cliente (“CAC”) de CLARO y renovar su contrato mediante la suscripción a un contrato universal ligado a ligado a un terminal Samsung, Modelo Z Flip 6 o Z Fold 6 en la modalidad de contado o bien por medio de financiamientos externos con tarjetas de crédito BAC Credomatic, BCR, Credix o financiamiento interno de CLARO en cuyo caso su aprobación queda sujeta al respectivo análisis crediticio.



Claro que sí

TERCERO: PREMIOS

Los clientes participantes que cumplan cabalmente con los requisitos y dinámica estipulados en el presente reglamento, dentro del plazo de vigencia, quedarán participando en el sorteo de los siguientes premios:

- **Tres (3) PANTALLA MARCA: SAMSUNG SMART TV QLED 4K Q65C 85” Pulgadas.**

Se elegirá tres (3) clientes ganadores. Se otorgará un (1) premio por ganador

CUARTO: PLAZO DE VIGENCIA DE LA SORTEO

El plazo de vigencia del Sorteo será del día **uno (1) de septiembre** del año dos mil veinticuatro (2024) al día **treinta (30) de septiembre** del año dos mil veinticuatro (2024).

QUINTA: NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DEL PREMIO

1. Se realizará un sorteo seleccionando a **tres (3) clientes ganadores**, así como a **tres (3) ganadores suplentes**, correspondiente a un (1) cliente suplente por cada cliente ganador, entre todos los que cumplan cabalmente con los requisitos del presente reglamento, lo anterior mediante la aplicación de un sistema informático provisto de un algoritmo de selección aleatoria (**Tómbola-Excel**). La elección se realizará frente a un Notario Público, quien levantará un acta notarial, dando fe de la transparencia del acto.
2. La **fecha del sorteo** será el día **tres (3) de octubre** del año dos mil veinticuatro (2024).
3. La **notificación a los clientes ganadores** se realizará mediante llamada telefónica a partir del día **cuatro (4) de octubre** del año dos mil veinticuatro (2024). Los clientes ganadores serán contactados por parte de **CLARO** al número de teléfono con el cual pagó su factura para participar en el Sorteo, y por este medio se le darán las indicaciones correspondientes para el retiro de sus respectivos premios.
4. Los clientes ganadores tendrán hasta el día **cuatro (4) de noviembre** del año dos mil veinticuatro (2024) para apersonarse a las instalaciones de **CLARO**, ubicadas en San José, Pavas, Edificio Torre Cordillera, quinto piso, en horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. para reclamar su respectivo premio. Transcurrido dicho plazo sin que el respectivo premio sea retirado, **CLARO** no se verá en la obligación de reconocerlo ni entregarlo posteriormente.
5. **CLARO** realizará **tres (3) intentos** de llamada durante el día para contactar al cliente ganador. En caso de no ser contactado se procederá a llamar a cada uno de los ganadores suplentes, hasta que sea posible otorgar el respectivo premio. En caso de que ni el respectivo cliente ganador ni ninguno de los clientes suplentes contesten las llamadas de notificación, **CLARO** no tendrá la obligación de averiguar los motivos por los cuales no contestaron, y podrá disponer del respectivo premio a su entera discreción y sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad.
6. Los clientes ganadores deberán aportar los datos necesarios para verificar que cumple con los requisitos para ser declarado como tal, su cédula de identidad, DIMEX o pasaporte en caso de ser extranjero. De igual modo, en caso de que el cliente ganador haya sido declarado en estado Interdicción o de salvaguardia, por lo que en ese caso deberá hacerse acompañar de su “salvaguardia” o “garante” (anteriormente conocido como curador), quien será el encargado de retirar el Premio y firmar el recibido del mismo en su nombre y representación.



Claro que sí

SEXTO: GARANTÍA

Cualquier reclamo por la garantía de la regalía dada en el Sorteo, podrá ser realizado en cualquiera de los centros de atención al cliente (CAC) de **CLARO** en el territorio nacional con el certificado o documento de garantía entregado, en el plazo indicado en la tabla número uno (#1) contados a partir de la entrega de la regalía.

Con la entrega de la regalía, se le entregará al cliente beneficiario el respectivo certificado o documento de garantía el cual contiene el alcance, duración, condiciones, procedimiento para hacerla efectiva y el plazo para ejercer el derecho de garantía. Es recomendable, que el cliente recuerde lo siguiente:

Que el cliente conserve el certificado o documento de garantía donde se especifica la marca, el modelo y el color del terminal y regalía adquirido, con el fin de identificar que los mismos se encuentran dentro de la lista indicada en las Tablas número uno (#1).

En caso de reclamo de garantía, el cliente debe acudir a cualquiera de los centros de atención al cliente (CAC) de **CLARO** en el territorio nacional, solo necesita el certificado o documento de garantía con la información de la marca, modelo y color del terminal y regalía. Es importante que conserve el certificado o documento para la garantía en buen estado y legible.

Tabla #1	
Regalía	Plazo de garantía
SAMSUNG SMART TV QLED 4K Q65C 85" Pulgadas	6 meses de garantía

SÉPTIMO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. Sorteo sujeta a plazo de vigencia descrito en la cláusula cuarta del presente reglamento.
2. Los clientes ganadores del sorteo **no** podrán solicitar cambios en su respectivo premio ni su correspondiente valor en dinero, así como otros bienes accesorios, regalías o demás prerrogativas no comprendidas en el Sorteo.
3. El Sorteo aplica únicamente para clientes que hayan renovado un plan Postpago en **CLARO** bajo la dinámica establecida en la cláusula segunda y que se mantengan al día con el pago de las facturaciones.
4. El Sorteo no aplica para planes especiales de colaboradores de **CLARO**.
5. Los clientes participantes deberán tener conocimiento del presente reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo de los premios, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones y la forma de participar, así como las condiciones, limitaciones y restricciones del Sorteo. Por lo anterior, y para todos los efectos legales, **CLARO** podrá solicitar al cliente ganador, al momento de reclamar su respectivo premio, que mediante documento escrito manifiesten dicha declaración y a su vez se adhieran por completo a todas y cada una de las cláusulas del presente reglamento. Si el mismo no se adhiere o no demuestra su voluntad de aceptar estas condiciones, **CLARO** no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose incluso de la obligación de entregar el premio correspondiente.



Claro que sí

6. Quedan excluidos del Sorteo los miembros de la Junta Directiva y todo el personal laboral de **CLARO CR Telecomunicaciones S.A.**, y sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad (entendiéndose por tales los hijos, padres, hermanos y cónyuges), distribuidores autorizados, o sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad, así como empleados de la Agencia de Publicidad.
7. Cualquier reclamo referente al Sorteo será atendido por **CLARO** a través de sus medios de divulgación y comunicación masiva, en la página web <https://www.claro.cr/>
8. El premio ofrecido en el Sorteo es intransferible a otras personas que no sea el cliente ganador, y no se pueden reclamar otros premios o regalías en reemplazo del aquí especificado. El mismo no es negociable ni puede ser comercializado, vendidos ni enajenado de ninguna forma. El premio será entregado únicamente al respectivo cliente ganador, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios del Sorteo. No obstante, lo anterior, en caso de imposibilidad material para apersonarse directamente a retirarlos, el cliente ganador 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 retirar el respectivo premio y firmar el recibido del mismo en su nombre y representación. Para tales efectos **CLARO**, verificará por las vías ordinarias, si el mandatario del cliente ganador posee tales facultades, siendo que, en caso de no poseerlas, **CLARO** no realizará entrega alguna del respectivo premio, sin que por este motivo le corresponda acción o reclamo alguno al cliente ganador ni a su mandatario.
9. **CLARO** no se hará cargo de ningún gasto incurrido por el cliente ganador para retirar su respectivo premio. **CLARO** se limita a entregar únicamente el premio ofrecido en el Sorteo, por lo que no se aceptará cambios ni mejoras en el mismo.
10. Si se demuestra que una persona recibió alguno de los premios ofrecidos en el Sorteo por medio de engaño, dolo 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 correspondientes.
11. Si el cliente ganador no aceptara el premio ofrecido en el Sorteo ni sus condiciones, el mismo se considerará renunciado y extinguido con relación a este, y no les asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna, ni siquiera parcialmente. De esta circunstancia se levantará un acta notarial. La responsabilidad de **CLARO** en el Sorteo finaliza en los términos expresados en el presente reglamento y con la entrega del premio. Cualquier reclamo por la garantía de los premios sorteados en el Sorteo podrá ser realizado en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente (CAC) de **CLARO** en el territorio nacional en el plazo de seis (6) meses a partir de entregado.

OCTAVO: DERECHO DE IMAGEN

Los clientes ganadores, al aceptar su respectivo premio, se comprometen a presentarse en el lugar y hora indicadas por **CLARO** para tomarse fotografías con los mismos, siendo que las mismas podrán ser utilizadas y publicadas en medios masivos, como testimoniales del Sorteo, 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 ganador tenga derecho al reclamo de indemnización o compensación alguna. En caso de que el cliente ganador se negara a presentarse a la toma de fotografías antes indicada perderá su derecho a su respectivo premio el cual se le otorgará al primer ganador suplente y así sucesivamente de conformidad al orden numérico de suplentes.

Los clientes ganadores autorizan 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



Claro que sí

compensación alguna durante la vigencia del Sorteo 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.

Los clientes ganadores garantizan 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 compromete a mantener indemne a **CLARO** respecto de cualquier reclamo que por este motivo pudieran formular dichas personas.

NOVENO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El cliente ganador será responsable del uso que le dé a su respectivo premio una vez otorgado. Al participar, el cliente libera de responsabilidad a **CLARO**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en el Sorteo, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su participación en la misma, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del premio obtenido, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber participado y/o ganado en el Sorteo.

Sin perjuicio de lo anterior, expresamente los clientes participantes liberan de responsabilidad a **CLARO** por:

- Gastos incurridos para participar en el Sorteo, para hacerla efectiva o para disfrutarla.
- Intervenciones humanas por parte de terceros no autorizadas por **CLARO** a los sistemas de cómputo o similares que alteren el desarrollo del Sorteo.
- Daños sufridos a la integridad o bienes del cliente ganador o de terceros que se ocasionen en virtud del Sorteo o durante el disfrute del premio ofrecido en el Sorteo.

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

CLARO realiza la recopilación y el uso de los datos de la participación del cliente en el Sorteo anteriormente indicada. Al obtener acceso el usuario manifiesta su consentimiento con el tratamiento de los datos necesarios para uso del Sorteo, y se hace constar que su información personal será mantenida en confidencialidad y que usted, el cliente, está de acuerdo con el manejo de la misma. 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 Cliente 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](#).



Claro que sí

UNDÉCIMO: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con el Sorteo y que no esté prevista en el presente 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