

Términos y Condiciones

“Mensajería Masiva” CLARO CR.

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante los “Términos y Condiciones”) serán los aplicables en el servicio de “Mensajería Masiva” 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 “Mensajería Masiva”, incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de **CLARO CR**.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, cédula jurídica número 3-101-460479, en adelante “**CLARO**”.
2. Los servicios de **Mensajería Masiva** 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: <https://www.claro.cr/personas/legal-y-regulatorio/>
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**: (i) 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) **Mensajería Masiva con Bolsa**: El costo de la renta es lo establecido en cada bolsón contratado según los paquetes a escoger.
 - f) **Mensajería Masiva a Granel**: Se cobra el mensaje enviado, es decir, consumo por demanda.
 - g) **Spamming** es el término que se refiere al acto de enviar mensajes no solicitados, generalmente con fines comerciales, publicitarios o fraudulentos, a un gran número de personas.



Claro que sí

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO:

La Mensajería Masiva es un servicio de comunicación a través de mensajes de texto de forma masiva con toda persona que tenga un teléfono móvil.

2. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

Los servicios ofrecidos podrán ser adquiridos a partir del **quince (15) de febrero del año dos mil veinticinco (2025)** y tendrá un **plazo máximo de 12 meses**.

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 servicio de Mensajería Masiva, tanto para clientes nuevos o vigentes.
- b) El servicio podrá ser adquirido en dos modalidades: la primera es por medio de bolsones de mensajes y la segunda opción es un servicio de SMS a Grael.
- c) El cliente tendrá acceso a una plataforma llamada Notifícame en donde podrá cargar las bases de datos, autogestionar el envío de mensajes masivos, elaboración de links cortos y visualizar la trazabilidad de los envíos.

4. APROVISIONAMIENTO DEL SERVICIO:

- a) Contratación del servicio: El cliente ya sea que cuente o no con productos CLARO podrá obtener información y/o contratar el servicio de Mensajería Masiva, disponible a través de los siguientes canales:
 - 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 de venta.
 - Solicitar información por medio de ayuda corporativa al correo: ayudacorporativacr@claro.cr.
 - Además, se podrá adquirir el servicio a través de los ejecutivos oficiales de CLARO, así como a través de los canales que estos utilicen para el contacto.

5. OFERTA COMERCIAL.

A continuación, se presenta la oferta comercial correspondientes a los servicios de Mensajería Masiva:



Claro que sí

Tabla 1 Renta Mensual por los Servicios de Mensajería Masiva con Bolsa, IVA, impuesto del 911 y Cruz Roja incluidos

Plan	Renta Mensual SIN IVA	1% IMPUESTO CRUZ ROJA	0,75% IMPUESTO 911	13% I.V.A	Renta Mensual
CR Notifícame 5.000 SMS	€13 071,90	€130,72	€98,04	€1 699,35	€15 000,00
CR Notifícame 15.000 SMS	€37 254,90	€372,55	€279,41	€4 843,14	€42 750,00
CR Notifícame 25.000 SMS	€58 823,53	€588,24	€441,18	€7 647,06	€67 500,00
CR Notifícame 50.000 SMS	€111 111,11	€1 111,11	€833,33	€14 444,44	€127 500,00
CR Notifícame 75.000 SMS	€156 862,75	€1 568,63	€1 176,47	€20 392,16	€180 000,00
CR Notifícame 100.000 SMS	€196 078,43	€1 960,78	€1 470,59	€25 490,20	€225 000,00
CR Notifícame 250.000 SMS	€457 516,34	€4 575,16	€3 431,37	€59 477,12	€525 000,00
CR Notifícame 500.000 SMS	€849 673,20	€8 496,73	€6 372,55	€110 457,52	€975 000,00
CR Notifícame 1.000.000 SMS	€1 568 627,45	€15 686,27	€11 764,71	€203 921,57	€1 800 000,00
CR Notifícame 2.000.000 SMS	€2 021 786,49	€20 217,86	€15 163,40	€262 832,24	€2 320 000,00
CR Notifícame 3.000.000 SMS	€2 614 379,08	€26 143,79	€19 607,84	€339 869,28	€3 000 000,00

Para el caso de los servicios de SMS a Granel los mensajes se cobrarán según la tabla 2:

Tabla 2 Precio por SMS a Granel, IVA, impuesto del 911 y de Cruz Roja incluidos:

Plan	Costo por SMS a Granel SIN IVA	1% IMPUESTOS CRUZ ROJA	0,75% IMPUESTO 911	13% I.V.A	Costo por SMS a Granel
Plan Bolsón SMS PLAN SMS A2P A GRANEL	€1,74	€0,02	€0,01	€0,23	€2,00

6. NIVELES DE SERVICIO

Se debe reportar vía telefónica al Call Center Corporativo al 7002-7002, los reclamos que se presenten en su servicio, 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. En el contrato también se encuentran un cuadro de escalamiento, puede reportar fallas o averías del servicio.

III. PRÁCTICAS FRAUDULENTES EN ENVÍOS DE SMS MASIVOS

1. Phishing: El phishing a través de SMS (también conocido como "smishing") es una técnica en la que los estafadores envían mensajes de texto que parecen legítimos, generalmente con el fin de obtener datos personales como números de tarjetas de crédito, contraseñas o información bancaria. Estos mensajes a menudo contienen enlaces falsos que te redirigen a sitios web fraudulentos
2. Estafas de premios o sorteos: Los estafadores envían mensajes de texto diciendo que has ganado un premio, un sorteo o una recompensa y te piden que hagas clic en un enlace para reclamarlo. Sin embargo, al hacer clic, puedes ser redirigido a un sitio web falso o se te pedirá que pagues una tarifa por adelantado
3. Estafas de "cargo por suscripción": En esta estafa, los estafadores envían mensajes de texto que parecen ser de servicios legítimos o incluso de marcas conocidas, y te invitan a suscribirte a un servicio (por ejemplo, alertas o contenidos exclusivos). Si respondes o haces clic en el enlace, podrías ser suscrito automáticamente a un servicio premium con cargos recurrentes sin tu consentimiento.



Claro que sí

4. Falsificación de números (Spoofing): En esta técnica, el estafador falsifica la identidad del número de teléfono que aparece en el mensaje de texto, haciéndolo parecer como si proviniera de una fuente confiable, como tu banco, una empresa de servicios, o incluso un amigo.
5. Estafas de "ayuda urgente": Los estafadores envían mensajes de texto haciéndose pasar por un amigo o familiar, diciendo que están en una emergencia y necesitan dinero. Piden que envíes dinero a una cuenta o que hagas un pago a través de un sistema de transferencia de dinero.
6. Infección de malware: En algunos casos, los SMS fraudulentos contienen enlaces a aplicaciones maliciosas o archivos que, al ser descargados, instalan malware en tu dispositivo móvil. Este software puede robar tu información personal, monitorear tus actividades o incluso controlar tu dispositivo.
7. Estafas de "cargos fraudulentos en tu cuenta": Los estafadores envían mensajes que dicen que se ha producido un cargo no autorizado en tu cuenta, y te piden que confirmes tus datos o que actúes rápidamente para evitar cargos adicionales. El enlace te lleva a una página falsa para recolectar tus datos bancarios.
8. Falsificación de servicios gubernamentales: Los estafadores pueden enviar mensajes que parecen ser de una entidad gubernamental (como hacienda o seguridad social), diciendo que necesitas realizar una acción urgente relacionada con tus impuestos o beneficios.

IV. **CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES**

1. El cliente que desee obtener el servicio indicado debe tener conocimiento del presente reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo de los servicios, 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 suscriba al servicio de Mensajería Masiva.
2. El Cliente Corporativo en adelante denominado –EL SUSCRIPTOR- que contrate este servicio, se compromete a conservar evidencias que considere de los usuarios de telefonía móvil de CLARO y de otros operadores de servicio de telecomunicaciones, en adelante denominados como - DESTINATARIOS- se han suscrito al servicio de Mensajería Masiva por su iniciativa propia para poder enviarles mensajes de texto de alertas y notificaciones propias de EL SUSCRIPTOR, y/o a interrumpir inmediatamente la Mensajería Masiva a los usuarios que expresen por algún medio su deseo de no recibir mensajería masiva. CLARO podrá en cualquier momento solicitar al SUSCRIPTOR la presentación de las evidencias que considere necesarias y éste se compromete a presentarlas. En caso de no presentación CLARO podrá dejar de brindar el servicio.
3. El servicio de Mensajería Masiva aplica para envíos locales, es decir, dentro de la República de Costa Rica. Es acordado por las partes que los SMS deben ser originados y entregados en el país en que se contrate el servicio. Los mismos deberán generarse por empresas u organizaciones que estén domiciliadas en el país donde se contrata el servicio. Cualquier mensaje enviado y que no cumpla con lo anterior se considerará tráfico fraudulento y por lo tanto Claro CR se reserva el derecho de no terminar dichos mensajes en su red o redes de otros operadores.



Claro que sí

4. Las alertas y notificaciones son mensajes de valor agregado importantes para los DESTINATARIOS en relación con el servicio brindado por EL SUSCRIPTOR. La terminación u origen de SMS hacia o desde la red de otros operadores locales está sujeta a la disponibilidad de dichos operadores.
5. EL SUSCRIPTOR deberá contar con la autorización previa y expresa por parte de los DESTINATARIOS a los que se les hagan llegar los SMS, siendo EL SUSCRIPTOR el único responsable por cualquier queja, demanda o denuncia presentada por cualquier tercero a CLARO, en referencia a las alertas y notificaciones de los SMS enviados, por lo que se compromete a dejar indemne a CLARO ante cualquier reclamo que pudiera surgir por dichos motivos y de correr con todos los gastos y costos de su defensa legal.
6. EL SUSCRIPTOR solamente podrá enviar mensajes de alertas y notificaciones y textos comerciales dentro la plataforma de CLARO, los mensajes no deben ser SPAM y deben obedecer a las regulaciones de la SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL).
7. **Prohibición de alteración de datos de origen y tipo de mensajes:** EL SUSCRIPTOR de forma expresa e irrevocable se obliga a no utilizar prácticas fraudulentas en el envío de los mensajes, tales como las prácticas conocidas internacionalmente como terminación de mensaje internacional con identificación de mensaje nacional (by-pass) así como cualquier otro medio que se utilice para finalidades distintas a las establecidas en estos Términos y Condiciones.
8. **Prohibición de Spamming:** EL SUSCRIPTOR de forma expresa e irrevocable se obliga a no utilizar los servicios y facilidades derivadas de la ejecución de estos Términos y Condiciones con el objeto de difundir mensajes propios o de terceros en forma masiva o selectiva, según la práctica conocida en la industria de las telecomunicaciones como “spamming”.
9. Las partes quedarán exentas de responsabilidad por cualquier incumplimiento del presente documento cuando dicho incumplimiento se deba a razones de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de prolongarse tales eventos por un plazo mayor a treinta (30) días, cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación, previo aviso por escrito durante los quince (15) días hábiles que precedan a la fecha en que se pretende dar por terminado el mismo.
10. Las Partes declaran que la suscripción a Mensajería Masiva no crea vínculos de naturaleza laboral entre EL SUSCRIPTOR o sus empleados y CLARO, por lo que el presente Contrato estará sujeto únicamente a las cláusulas de este contrato y a la legislación mercantil vigente. Cada Parte asume toda responsabilidad de tipo laboral, fiscal, riesgo profesional o de cualquier índole proveniente de la ejecución del presente Contrato, liberándose mutuamente de cualquier responsabilidad de tal naturaleza que pueda originarse por la ejecución de este.
11. EL SUSCRIPTOR no podrá ceder por ningún título los derechos y las obligaciones en este documento, sin el consentimiento previo y por escrito de CLARO, para tal efecto, EL SUSCRIPTOR deberá dirigir su solicitud a CLARO, quien podrá denegar su consentimiento sin causa justificada, solicitud que deberá ser resuelta en cinco (5) días hábiles posteriores a su notificación y ante silencio se tendrá por resuelta desfavorablemente.



12. CLARO podrá ceder en todo o en parte los derechos y/o transmitir las obligaciones que le corresponden de conformidad con el presente contrato sin previo aviso a EL SUSCRIPUTOR, siempre que dicha cesión se efectúe a favor de sus filiales, matrices y filiales de las matrices. En ese sentido, CLARO estará exento de cualquier responsabilidad tan pronto como EL SUSCRIPUTOR sea debidamente notificado de la cesión, conforme al presente documento o notarialmente, momento a partir del cual EL SUSCRIPUTOR no tendrá ningún recurso o acción contra CLARO.
13. Cualquier cesión de derechos que se haga en contravención de lo anterior, es prohibida y nula, caso contrario, serán de aplicación forzosa, sin exclusión, todas las condiciones y términos del presente documento, a sus sucesores designados conforme a la presente sección.
14. EL SUSCRIPUTOR, acepta las condiciones especiales de los servicios que contrata de acuerdo con las siguientes cláusulas:

Primera: DEL SERVICIO A CONTRATAR. La suscripción de este documento contiene la aceptación expresa del SUSCRIPUTOR a las condiciones de prestación del servicio de mensajería de texto de CLARO, por el plazo acordado, en el entendido que CLARO a su sola discreción podrá modificar las condiciones del servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, otorgando previo aviso del cambio.

Segunda: DEL PLAZO Y TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. El Contrato está constituido por el plazo de 12 meses, por lo cual, EL SUSCRIPUTOR se compromete a realizar el pago de las cuotas mensuales del servicio suscrito. Si EL SUSCRIPUTOR decide dar por terminado antes del vencimiento del plazo estipulado, deberá avisar a CLARO con al menos diez días (10) naturales de anticipación a dicho vencimiento.

Cumplido el plazo, el mismo será prorrogado automáticamente bajo las mismas condiciones en las que se contrató el servicio, hasta que el Suscriptor solicite a CLARO la rescisión contractual, para lo que deberá comunicarlo previamente al Operador, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos.

Tercera: DE LOS CARGOS. EL SUSCRIPUTOR, acepta pagar a CLARO los cargos generados por la prestación de los servicios entre los cuales pueden incluir: a) Tarifas: por el servicio de mensajes de texto, monto que CLARO maneje dentro del Plan Tarifario que ha sido seleccionado, entre los planes se encuentran a escoger: (i) Plan SMS a Granel: el costo de la renta equivale al monto total de unidades de mensajes consumidos por la línea mensualmente, (ii) Plan Notifícame: el costo de la renta, es lo establecido en cada bolsón contratado según los paquetes a escoger. b) Cargos por excedentes: Para el "Plan Notifícame SMS Masivo": Una vez consumidos los mensajes incluidos en el bolsón, los mensajes de texto que se generen de forma adicional se facturarán como excedentes. Para el "Plan SMS a Granel" se cobra el mensaje enviado, es decir, consumo por demanda. c) Penalidad por uso de prácticas fraudulentas: por hacer uso de cualquiera de las prácticas que se definen como fraudulentas en este documento.

Cuarta: CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SUSCRIPUTOR acepta totalmente su responsabilidad en la instalación, mantenimiento y funcionamiento óptimo de la configuración del servicio, por tanto, acepta que CLARO quede exenta de cualquier reclamo judicial o



extrajudicial por cualquier falla o suspensión del servicio contratado derivado de la no obtención de la conexión necesaria o del mal funcionamiento de esta. El incumplimiento a lo establecido en esta cláusula no será causal para dar por terminado el contrato, por lo que CLARO, en todo caso, queda facultada para seguir facturando y cobrando el servicio durante el plazo estipulado.

Quinta: DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

EL SUSCRIPTOR se obliga a:

- Ofrecer y proporcionar a los DESTINATARIOS, que así lo hayan solicitado, el servicio de CLARO de Mensajería Masiva, de conformidad con lo dispuesto en el presente documento, en la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como otras disposiciones legales aplicables.
- Asignar a una persona encargada de remitir todas aquellas transacciones de mensajes de alertas y notificaciones que hagan en su proyecto de coordinación y logística.
- Responsabilizarse frente a CLARO de los daños y perjuicios que le causare a este último por el incumplimiento a cualesquiera de las obligaciones consignadas a su cargo en el presente documento, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar por tal motivo.
- Responsabilizarse de la información, datos, bienes y/o servicios que integren los mensajes de texto que transmitan por esta conexión.
- Responsabilizarse de cualquier queja, demanda, juicio o controversia que inicie cualquier persona con motivo del presente documento y/o de la información, datos, bienes y/o servicios que integran los mensajes de texto, ya sea que las presente en contra de CLARO o EL SUSCRIPTOR, por lo que este último se obliga a sacar en paz y a salvo a CLARO de cualquier reclamación, demanda o querrela que se relacione con los mensajes de texto, o bien con la información, datos, bienes y/o servicios que integren a éstos, siempre y cuando dicha reclamación, demanda o querrela sea por causas imputables a EL SUSCRIPTOR, en el entendido de que el incumplimiento de este último a lo anterior facultará a CLARO a suspender el transporte de mensajes de texto , así como a repetir en contra de EL SUSCRIPTOR cualesquiera acciones legales.
- Someter a la autorización de CLARO los mensajes de texto y todo el material que se vaya a usar para realizar publicidad y propaganda que EL SUSCRIPTOR llegare a generar con motivo de la promoción y comercialización del servicio de CLARO Mensajería Masiva, así como la propia información, datos, bienes y/o servicios que integren a éstos.
- Contar con todas las autorizaciones, permisos y licencias que se requieran para el cumplimiento de las obligaciones que contrae con motivo del presente documento.
- No publicar o difundir, en ninguna circunstancia, el número celular correspondiente al equipo terminal del destinatario que solicite la provisión del servicio de CLARO Mensajería Masiva y



Claro que sí

no utilizar en forma diversa a la prevista en el presente documento, los números celulares correspondientes a los equipos terminales de los destinatarios que soliciten la provisión del servicio de CLARO Mensajería Masiva.

- No crear ninguna base de datos con los números celulares correspondientes a los equipos terminales de los destinatarios que soliciten la provisión del servicio de CLARO Mensajería Masiva para fines distintos al cumplimiento del presente documento.
- No enviar a los destinatarios ningún tipo de información a través de cualquiera de los Servicios Móviles de Datos, salvo que los destinatarios lo hubiesen autorizado en forma previa y expresa o bien que CLARO lo hubiese autorizado por escrito.
- Abstenerse de proveer el servicio de CLARO Mensajería Masiva a través de una marcación corta o larga distinta a aquella que le fue asignada.
- Solicitar a CLARO el alta de cada nueva Marcación por lo menos quince (15) días hábiles de anticipación, de acuerdo con los procedimientos establecidos por CLARO.
- Responsabilizarse de cualquier queja, demanda, juicio o controversia que inicie cualquier Persona con motivo del presente Contrato y/o de la información, datos, bienes y/o servicios que integren el servicio de CLARO Mensajería Masiva, ya sea que las presente en contra de CLARO o EL SUSCRIPTOR, por lo que este último se obliga a sacar en paz y a salvo a CLARO de cualquier reclamación, demanda o querrela que se relacione con la comercialización del servicio de CLARO Mensajería Masiva, o bien con la información, datos, bienes y/o servicios que integren a éstas, siempre y cuando dicha reclamación, demanda o querrela sea por causas imputables a EL SUSCRIPTOR, en el entendido de que el incumplimiento de este último a lo anterior facultará a CLARO a suspender el transporte del servicio de CLARO Mensajería Masiva, así como a repetir en contra de EL SUSCRIPTOR cualesquiera acciones legales.
- EL SUSCRIPTOR será el único responsable de la administración de las notificaciones por SMS enviadas a los DESTINATARIOS, así como de sus mensajes de texto por lo que en todo momento EL SUSCRIPTOR se obliga a verificar que la información, datos, bienes y/o servicios que integren el servicio de CLARO Mensajería Masiva:
 - No utilice lenguaje soez u ofensivo que atente contra la moral y las buenas costumbres.
 - No induzca a la violencia o al desorden público.
 - No sea de carácter erótico, obsceno, impúdico, indecente, pornográfico o sexual, ya sea explícito o implícito, incluyendo los servicios denominados de educación sexual.
 - No vaya en contra de las disposiciones legales que existen sobre la materia.
 - No contengan información que constituyan o puedan constituir competencia o descrédito para CLARO o de algún tercero.
 - No contengan información comparativa que constituya competencia desleal en términos de la legislación aplicable y no contengan información que induzcan a los DESTINATARIOS a error y/o confusión.



Claro que sí

CLARO se obliga a:

- Realizar el transporte de los mensajes de texto, a efecto de que éstos sean entregados en los equipos terminales de los DESTINATARIOS que lo hayan solicitado expresamente:
- Realizar las altas, bajas y/o cambios, así como la correspondiente configuración de las Marcaciones, siempre y cuando: (i) exista una solicitud por escrito de EL SUSCRIPTOR a CLARO, con no menos de quince (15) días hábiles de anticipación; y (ii) que CLARO tenga disponibles las nuevas Marcaciones cuando se trate de altas y/o cambios.
- Reservarse el derecho de autorizar, en los términos del presente documento, el servicio, publicidad, promoción y difusión de mensajes de texto, que, en su caso, llegue a realizar EL SUSCRIPTOR.
- Deberá garantizar que los envíos masivos se puedan realizar. En caso de que se ocasione algún fallo que no logre solventarse en máximo 48 horas, EL SUSCRIPTOR podrá terminar anticipadamente el Contrato.

Sexta: Penalizaciones.

- El SUSCRIPTOR de forma expresa e irrevocable se obliga a no utilizar prácticas prohibidas, como por ejemplo el envío de mensajes en contravención a lo contenido en el presente documento. En caso contrario, el CLIENTE podrá ser sancionado con una penalización equivalente a las multas o sanciones impuestas a CLARO por dicho incumplimiento atribuible al CLIENTE, por parte de los entes regulatorios nacionales, por ejemplo, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).
- Por no contar EL SUSCRIPTOR con la autorización previa y por escrito de los destinatarios que solicitaron la prestación del servicio, podrá ser sancionado con una penalización equivalente a las multas o sanciones impuestas a CLARO por dicho incumplimiento por parte de los entes regulatorios nacionales, por ejemplo, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).
- En cualquier momento el destinatario, de forma gratuita, podrá solicitarle AL operador/proveedor que suspenda los envíos de información, lo cual deberá ejecutarse en el plazo máximo de tres (3) días hábiles
- Todas las penalizaciones arriba relacionadas son simples sanciones administrativas, por lo que, queda a discreción de CLARO dar por terminado el contrato en cualquier momento si EL SUSCRIPTOR llegará a incurrir en cualquiera de los presupuestos anteriormente relacionados.



Claro que sí

V. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS:

El SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR presente sus peticiones, quejas o reclamos mediante escrito, CLARO notificará su decisión en la dirección de notificaciones registrada por el cliente

VI. BAJA DE USUARIOS POR INACTIVIDAD DE LA PLATAFORMA NOTIFICAME

Para fortalecer la plataforma SMS Notificame, se desarrolló el parámetro de bloqueo automático para usuarios NOTIFICAME, el cual se realizará 60 días posteriores al último ingreso a la plataforma.

Su objetivo:

- Mitigar el riesgo que personal que ya no continúe en la empresa a la que se presta el servicio haga mal uso del acceso.
- Mitigar el riesgo de uso indebido, una cuenta sin utilización por un periodo prolongado posee el riesgo de ser comprometida sin que ninguna persona se percate.
- Mitigar el riesgo de actividades sospechosas y no ser detectadas en tiempo.

Las cuentas SMS Notificame poseen bloqueo automático posterior a 60 días de inactividad, aplica al usuario que no utilice sus credenciales, no se bloquea la cuenta completa).

Si el suscriptor desea volver a activar el usuario, dentro de la consola administrador otro usuario activo puede reestablecer o puede comunicarse con el ejecutivo encargado para que realice la gestión de activación.

VII. 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.

VIII. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:

El SUSCRIPTOR será responsable del uso que le dé al servicio una vez adquirido. Al obtener el servicio, el mismo 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



Claro que sí

indirectamente como consecuencia del 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 por el hecho de haber adquirido los servicios. Sin perjuicio de lo anterior, expresamente el cliente libera de responsabilidad a CLARO por:

- a) Gastos incurridos para obtener el servicio de: Mensajería Masiva 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.
- d) Condiciones de seguridad del servicio: El cliente, reconoce y acepta que, con el fin de disfrutar del servicio de Mensajería Masiva, debe implementar sistemas y procedimientos de seguridad para detectar, bloquear y prevenir que terceros no autorizados ingresen, operen y manipulen sus redes de telecomunicaciones, por lo tanto, es su responsabilidad realizar las configuraciones de seguridad necesarias de sus equipos, incluyendo la configuración de los niveles de seguridad de acceso (Firewall) a fin de evitar accesos no autorizados (hackeos) que deriven en tráfico fraudulento hacia destinos internacionales y/o locales.

IX. 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