

TÉRMINOS Y CONDICIONES

“ULTRA WIFI COSTA RICA”

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

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, con cédula de persona jurídica número 3-101-460479, en adelante "CLARO".
2. Los servicios de “**ULTRA WIFI COSTA RICA**”, están vinculados a las ofertas comerciales de: **One Play** (Internet de fibra óptica) **Doble Play** (internet + IPTV) o (internet + Voz IP), **Triple Play** (internet + IPTV + VozIP) y **Full Claro** en sus versiones de Doble Play, Triple Play y Cuádruple Play. No 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. Los presentes Términos y Condiciones son aplicables para la República de Costa Rica de manera exclusiva.
4. Definiciones:
 - **Agente Autorizado o Comercializador CLARO** (“AAC”): Aquella persona, que por virtud de un Contrato celebrado con **CLARO**: (i) realiza a nombre y por cuenta y riesgo propio, de forma independiente y autónomo de **CLARO**, la comercialización de servicios de telecomunicaciones (en adelante, los “Servicios”) y Equipos Provistos, según se define este término más adelante, por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Servicios que ofrece **CLARO**.
 - **Centro de Atención a Clientes** (“CAC” o “CACs”) de **CLARO**: Es el lugar en donde físicamente se encuentran los ejecutivos de **CLARO** cuya función es: (i) dar información de los Servicios que ofrece **CLARO**; (ii) tramitar la contratación de Servicios; y (iii) atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios.
 - **Cobertura**: Son las áreas geográficas de un territorio en las que se cuenta con infraestructura para la prestación de Servicios. La Cobertura de **CLARO** se encuentra disponible en los CACs y la página en Internet <https://www.claro.cr/>.
 - **Usuario o Cliente** (s): Son aquellas personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que suscriban el servicio fijo con base a la descripción del servicio que se detalla en los presentes términos y condiciones.
 - **Fibra Óptica**: Tipo de tecnología de transmisión que proporciona datos e información a través del uso de fibras ópticas.
 - **Internet Protocol TV o Televisión por Protocolo de Internet (IPTV)**: Transmisión de la señal de televisión a través de Internet.
 - **STB**: Sus siglas en inglés (Set-Top-Box) es una caja digital que se conecta a la televisión y le permite acceder a servicios de televisión digital como la IPTV mediante una conexión a internet.
 - **Voz IP**: Telefonía fija a través de protocolos de internet, o telefonía por medio de internet.
 - **Cuenta Control**: Es una línea que combina lo mejor del servicio postpago y el prepago, con ella el cliente cuenta con un paquete de minutos, un paquete de mensajes y de internet que se facturan de forma mensual y si se consume en su totalidad, el cliente puede realizar recargas para seguir llamando, mensajando y/o navegando.



Claro que sí

- **Cuenta Puro:** Es una línea mediante la cual el cliente obtiene un paquete de minutos, un paquete de mensajes y de internet que se factura de forma mensual y si se consume en su totalidad, se le cobrará a un cliente un excedente para seguir llamando, mensajeando y/o navegando.
- **Ultra Wifi:** Nombre de dispositivo amplificador de señal de fibra óptica.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A. CONDICIONES Y POLÍTICAS GENERALES

1. **Alcances:** 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/>
2. **Capacidad jurídica:** El Usuario puede ser mayor o menor de edad.
3. **Territorio:** Los servicios ofrecidos por **CLARO** pueden ser utilizados únicamente en las zonas de cobertura habilitadas en la República de Costa Rica, las cuales pueden ser consultadas dando [clic aquí](#).

B. DESCRIPCIÓN OPERATIVA DEL SERVICIO

1. El servicio de Ultra Wifi Costa Rica se brinda la opción de financiar a cliente nuevos o existentes en cualquiera de las modalidades de **One Play** (internet de fibra óptica) **Doble Play** (internet + IPTV) o (internet + Voz IP), **Triple Play** (internet + IPTV + VozIP) y **Full Claro** en sus versiones de Doble Play, Triple Play y Cuádruple Play, o la compra de contado.
2. Ultra Wifi Costa Rica, le ofrece una mejor cobertura interna de su servicio de internet (repetidor o amplificador de señal). El costo del servicio de Ultra Wifi Costa Rica es de acuerdo con la modalidad que el cliente desee adquirirlo, financiado, contado o como préstamo según plan contratado u oferta comercial vigente al momento de la contratación.
3. Los modelos de los equipos de Ultra Wifi Costa Rica varían según existencias de inventario al momento de la compra o contratación financiada del servicio.
4. El servicio de Ultra Wifi Costa Rica se comercializa de la siguiente manera:
 - a. **Financiado:** plazos de 3 meses, 6 meses, 7 meses, 8 meses, 9 meses, 10 meses, 11 meses, 12 meses. El precio varía según modelo existente en el momento de la compra.
 - b. **De contado:** precio varía según modelo existente en el momento de la compra.
 - c. **Préstamo:** dispositivo se entrega como préstamo en las siguientes condiciones:
 - i. Al contratar un plan nuevo de Full Claro en cualquier modalidad sin excepciones en Doble Play, Triple Play y Cuádruple Play. **Ver tabla #1**
 - ii. Cliente existente que posea un servicio móvil y un plan Fibra Óptica y además solicita la unificación de sus facturas en Doble Play, Triple Play o Cuádruple Play de Full Claro.
 - iii. Cliente existente con servicio móvil y solicita un nuevo servicio de Fibra Óptica unificando sus servicios en Doble Play, Triple Play o Cuádruple Play de Full Claro.
 - iv. Cliente existente con Fibra óptica y solicita un nuevo servicio móvil unificando sus servicios en Doble Play, Triple Play o Cuádruple Play de Full Claro.
 - v. Cliente que ya es cliente Full Claro y realice un cambio de plan aumentando su velocidad aplica la entrega del dispositivo de Ultra Wifi Costa Rica en modalidad de préstamo.
5. En cualquiera de los escenarios anteriores (entrega en préstamo) el cliente deberá firmar un pagaré que será cobrado en caso de que el cliente desee dar de baja a su servicio y no devuelva el dispositivo. Además, deberá cancelar a **CLARO** en ese momento, el monto indicado en el pagaré para poder proceder con su trámite de baja del servicio.
6. La marca y modelo del equipo que se entrega tanto en venta financiada, de contado o cuando se entrega como préstamo está sujeto a existencia en el momento de adquirirlo.



Claro que sí

7. Para dar de baja el o los servicios contratados, el cliente deberá de cancelar las cuotas de financiamiento emitidas y pendientes de emitir por los meses que falten del financiamiento contratado. Al cancelar este monto el dispositivo queda en poder absoluto del cliente.

TABLA #1

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)
DOBLE FULL CLARO	
Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 1 Plus / Cuenta control	¢33.900
Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 2 Plus / Cuenta control	¢38.800
Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 3 Plus / Cuenta control	¢44.200
Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 4 Plus / Cuenta control	¢52.300
Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 5 Plus	¢63.200

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)
TRIPLE FULL CLARO	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Conexión 1 Plus/ Cuenta control	¢47.000
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 1 Plus/ Cuenta control	¢49.200
Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control	¢50.000
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control	¢52.900
Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 3 Plus/ Cuenta control	¢56.700
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Conexión 3 Plus/ Cuenta control	¢58.700
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Conexión 4 Plus/ Cuenta control	¢64.600
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 4 Plus / Cuenta control	¢66.600
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Conexión 5 Plus	¢76.199
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 5 Plus	¢78.200



Claro que sí

**PRECIO
REGULAR
(IVA INCLUIDO)**

CÚADRUPLE FULL CLARO	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP+ Conexión 1 Plus/ Cuenta control	¢47.000
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps +Voz IP+ Conexión 1 Plus/ Cuenta control	¢49.200
Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Voz IP+ Conexión 2 Plus / Cuenta control	¢50.000
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Voz IP+ Conexión 2 Plus / Cuenta control	¢52.900
Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Voz IP+ Conexión 3 Plus/ Cuenta control	¢56.700
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps +Voz IP+ Conexión 3 Plus/ Cuenta control	¢58.700
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps +Voz IP+ Conexión 4 Plus/ Cuenta control	¢64.600
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Voz IP+ Conexión 4 Plus / Cuenta control	¢66.600
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP+ Conexión 5 Plus	¢76.199
Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps +Voz IP+ Conexión 5 Plus	¢78.200

III. MÉTODO DE CONTRATACIÓN

Contratación del servicio: Si el cliente desea obtener información y/o contratar alguno de los dispositivos disponibles ponemos a su disposición los siguientes canales: 1) Ingresar a la dirección www.claro.cr, 2) visitar alguno de los Centros de Atención al Cliente (CAC) de **CLARO**, 3) visitar alguna Tienda de un agente autorizado, 4) vendedor de fuerza de venta en calle y 5) técnicos de instalaciones de servicio de Fibra Óptica.

IV. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

Los presentes Términos y Condiciones tendrán una vigencia a partir del **nueve (9) de diciembre del dos mil veinticuatro (2024)**, hasta por un tiempo indefinido.

CLARO se reserva el derecho de realizar modificaciones en los Términos y Condiciones.

V. CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. El Servicio de Ultra Wifi Costa Rica estará sujeto a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, el cual podrá ser modificado por **CLARO**. El cliente podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de su Servicio según escenario de contratación a través de los **CAC** de **CLARO**.
2. El servicio de “**Ultra Wifi Costa Rica**” se encuentra disponible para todas las personas nacionales o extranjero mayores o menores de edad (compra de contado).
3. El servicio de “**Ultra Wifi Costa Rica**” se encuentra disponible para clientes nuevos y existentes de los servicios de Fibra Óptica y Full Claro de **CLARO**.
4. 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.
5. Si se demuestra que una persona recibió el servicio por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de un cliente no participante o de un tercero de mala fe, **CLARO** podrá retirar los servicios cualquier momento y se reserva el derecho de tomar las acciones legales correspondientes.



Claro que sí

6. La adquisición del servicio de “Ultra Wifi Costa Rica” implica la plena aceptación de los presentes términos y condiciones, el cual se encuentra disponible en la página web www.claro.cr.

VI. INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL

De conformidad con los términos y condiciones establecidos en el Términos y Condiciones de Prestación y Calidad de los Servicios, el cliente tendrá derecho a ser indemnizado en caso que se presenten interrupciones en la Red de **CLARO**, con excepción de los siguientes casos: (i) caso fortuito; (ii) fuerza mayor; (iii) hecho de un tercero; (iv) causas imputables al propio cliente; (v) incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del cliente, en particular, para los casos de fraude donde aplique la suspensión temporal o total, respectiva; (vi) conexión por parte del cliente de equipos terminales no homologados por la SUTEL; y (vii) condiciones de mantenimiento programado de la red.

Para tales efectos, se aplicarán las siguientes reglas para el cálculo de la indemnización por interrupción temporal: (a) El cliente deberá formular una reclamación, identificando la fecha y tiempo estimado de la interrupción, a través de un CAC de **CLARO**; (b) el monto correspondiente a la indemnización será establecido por **CLARO** conforme a los parámetros de calidad establecidos en la regulación vigente que incluye, entre otros, un factor de ajuste de calidad que es determinado con base en el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio; (c) el cliente reconoce y acepta expresamente que la responsabilidad de **CLARO** para con el cliente, por interrupciones se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en la presente cláusula y que en ningún momento será **CLARO** responsable por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante, o cualquier otra figura similar. En consecuencia, el cliente reconoce y acepta que en ningún caso tendrá en contra de **CLARO**, sus compañías matrices o afiliadas y de sus contratistas, derecho alguno distinto o adicional al indicado en esta cláusula por concepto de interrupciones temporales del Servicio; y (d) la compensación procedente será aplicada en la facturación siguiente de los Servicios.

VII. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS

La falta de pago de dos facturaciones consecutivas dará derecho a **CLARO** a proceder con la suspensión definitiva del Servicio, sin perjuicio de ejercer cualquier acción legal correspondiente.

VIII. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS SERVICIOS

CLARO podrá dar por terminados los Servicios en los siguientes casos:

(I) Sin responsabilidad para **CLARO**: (a) Por muerte, liquidación o quiebra del cliente; (b) Por engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación de los Servicios o disfrute posterior de los mismos; (c) Por actuación dolosa que ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los Servicios o la operabilidad e integridad de la red; (d) Por la cesión de los derechos del cliente derivados de estos Términos y Condiciones, sin el consentimiento previo y por escrito de **CLARO**; (e) Por realización de Prácticas Prohibidas; (f) Por solicitud del cliente aun cuando sea en ejercicio del derecho derivado de las normativas de portabilidad numérica. La terminación anticipada de los Servicios.

(II) Sin responsabilidad para el cliente: (a) Por disolución o liquidación de **CLARO**; (b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o (c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.



Claro que sí

IX. NOTIFICACIONES

Para todos los efectos de este Términos y Condiciones, se tendrá como sus domicilios o medios para atender notificaciones y en general cualquier comunicación, los que sean reportados por el cliente al momento de contratación de los Servicios. El cliente se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a **CLARO** cualquier cambio de domicilio o medio de notificación derivada del presente Términos y Condiciones, y acepta que se tenga por recibida cualquier comunicación que se le dirija al domicilio indicado por éste al momento de la activación del Servicio, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Términos y Condiciones mientras no se le haya notificado a **CLARO** un cambio de domicilio o medio de recepción por escrito. Las notificaciones que el cliente haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba **CLARO** en su domicilio, mismo que se indica en la página <https://www.claro.cr/>.

X. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

En caso de modificaciones a los presentes Términos y Condiciones, **CLARO** se obliga a comunicarlas por escrito al cliente quien, en caso de que le afecten o de no estar de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá solicitar la cancelación de su servicio On Play, Doble Play, Triple Play y Cuádruple Play, el cliente no manifiesta su disconformidad dentro de los siguientes quince (15) días naturales contados a partir de la comunicación de **CLARO**, se tendrán por aceptados dichos cambios.

XI. CESIÓN

El cliente no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Términos y Condiciones sin la autorización previa y por escrito de **CLARO**. **CLARO** se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud y de establecerlas condiciones requeridas para su aceptación.

XII. 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 call center: 7002-7002 o por en su celular la marcación: *10 también por medio de WhatsApp al teléfono: 7002-7002 o por cualquier medio disponible por **CLARO** y publicado en el sitio web: <https://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.

XIII. 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 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



Claro que sí

los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición o revocación del consentimiento por favor contacte a servicio al cliente al call center: 7002-7002. **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](#).

XIV. 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