Reglamento

Promoción: “Descuento de cincuenta por ciento (50%) en el segundo (2) y tercer (3) mes de facturación en plan de Doble Play o Triple Play, del mes de abril del dos mil veinticinco (2025)”.

El reglamento establece las disposiciones que regularán la relación de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.,** cédula jurídica 3-101-460479, en adelante **“CLARO CR”** con domicilio social en San José, Pavas, cuatrocientos metros al sur de Plaza Mayor, Edificio Torre Cordillera, quinto piso y los clientes beneficiarios de la promoción**: “Descuento de cincuenta por ciento (50%) en el segundo (2) y tercer (3) mes de facturación en plan de Doble Play o Triple Play, febrero dos mil veinticinco (2025)”,** en adelante “La Promoción”.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

i. Organizador: **Claro CR Telecomunicaciones S.A**.,

ii. La Promoción no está vinculada ni será acumulable con ninguna otra promoción existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO CR**.

iii. Definiciones:

- **IVA:** impuesto al valor agregado.
- **HD:** (Alta Definición): tecnología de imagen, video o sonido que ofrece una resolución superior a la de los sistemas de definición estándar.
- **Doble Play**: paquete que incluye dos servicios, entre televisión, internet y telefonía fija.
- **Triple Play**: paquete que incluye los tres servicios, televisión, internet y telefonía fija.
- **DTH:** DTH (Direct to Home): sistema de transmisión de televisión satelital que envía la señal directamente al hogar del usuario.
- **Set-top box:** dispositivo que se conecta a un televisor y es controlado de forma remota. Ofrece una interfaz sencilla y fácil de usar, permitiendo la conexión a internet para acceder a contenido en línea y la instalación de aplicaciones.
- **CAC:** tiendas propias de Claro Telecomunicaciones de atención al cliente.

PRIMERO: REQUISITOS DE OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO

1. El beneficio, en las condiciones del reglamento, es aplicable para la República de Costa Rica de manera exclusiva.
2. Los clientes beneficiarios deberán ser necesariamente mayor de edad para obtener el beneficio mencionado en el reglamento, en vista de que deben adquirir un servicio de televisión por suscripción (DTH) en HD con internet hogar de **CLARO CR**, bajo la modalidad de suscripción del servicio: *“Doble Play HD” o “Triple Play HD”*, adicionalmente y cumpliendo los requerimientos de la cláusula segunda de este reglamento podrán obtener el beneficio del cincuenta por ciento (50%) de descuento ofrecido, el cual será aplicable en la factura del mes dos (2) y mes tres (3) contados a partir de la fecha de suscripción del contrato universal para la prestación del servicios de telecomunicaciones, siendo que

el beneficio de la misma aplica únicamente para los **clientes nuevos o existentes** que contraten los servicios de las grillas HD.

3. Los clientes no deben tener facturación pendiente con **CLARO**, al momento de adquirir el servicio de televisión por suscripción (DTH) en HD con internet hogar de **CLARO**, bajo la modalidad de suscripción del servicio: "Doble Play HD" o "Triple Play HD".
4. Los clientes beneficiarios 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 beneficiarios que sean nacionales, debiendo los mismos contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
5. Los clientes beneficiarios deberán permanecer activos al respectivo plan *Doble Play HD" o "Triple Play HD"*, contratado durante todo el plazo de vigencia indicado en la cláusula cuarta de este reglamento, de modo contrario, no podrán contar con el beneficio de descuento indicado en el reglamento, según la cláusula tercera de este reglamento.
6. 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 el beneficio mencionado en caso de que detecte cualquier incumplimiento de dichas obligaciones.

SEGUNDO: DINÁMICA PARA OBTENER EL BENEFICIO

Los clientes beneficiarios deberán cumplir cabalmente con los siguientes requerimientos para optar por el beneficio del cincuenta por ciento (50%) de descuento en el precio del servicio Doble Play y Triple Play ofrecido en el reglamento según la "**tabla #1"** por lo que el cliente deberá:

Realizar la contratación de al menos un (1) plan HD de televisión satelital de **CLARO** en modalidad.

- Doble Play Avanzado HD con internet Hogar de Diez (10) megabytes con bolsa 120 Gigas,
- Doble Play Avanzado HD Plus con internet Hogar de Diez (10) megabytes con bolsa 120 Gigas,
- Triple Play Avanzado HD con internet Hogar de Diez (10) megabytes con bolsa de 120 Gigas,
- Triple Play Avanzado HD Plus con internet Hogar de Diez (10) megabytes con bolsa de 120 Gigas.

Suscribiendo el contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones como **cliente nuevo o existente**, durante el plazo de vigencia del reglamento. La contratación de alguno de los planes indicados anteriormente podrá realizarse en cualquier centro de atención al cliente (CAC), agente autorizado o por medio del telemarketing de **CLARO**.

TERCERO: BENEFICIO

Los clientes beneficiarios que suscriban el servicio Doble Play Avanzado HD, Doble Play Avanzado HD Plus, Triple Play Avanzado HD, Triple Play Avanzado HD Plus, indicados en la cláusula segunda del reglamento, con **CLARO** dentro del plazo de vigencia indicado en la cláusula cuarta de este reglamento y conforme a la dinámica establecida en la cláusula segunda del reglamento, podrán obtener el beneficio del cincuenta por ciento (50%) de descuento en el mes dos (2) y tres (3) de la facturación, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato universal para la prestación del servicios de telecomunicaciones, no incluye prórrogas ni renovaciones, conforme se detalla en la "**tabla #1".**

Tabla #1			
		Monto regular	Monto promoción
Mes promoción	Paquetes Doble Play / Triple Play	Renta (IVA incluido)	Renta (IVA incluido)
Abril / Mayo 2025	Doble Play Avanzado HD con ciento setenta y un (171) canales Canales con internet de diez megabytes (10 Mbps) bolsa 120G	₡26.795	₡13.398
	Doble Play Avanzado HD Plus con doscientos ocho (208) canales con internet de diez megabytes (10 Mbps) bolsa 120G	₡29.295	₡14.648
	Triple Play Avanzado HD con ciento setenta y un (171) canales con internet de diez megabytes (10 Mbps) bolsa 120G	₡30.565	₡15.283
	Triple Play Avanzado HD Plus con doscientos ocho canales (208) canales con internet de diez megabytes (10 Mbps) bolsa 120G	₡33.055	₡16.527

Las rentas no incluyen el impuesto del 911 (0,75%) cruz roja (1%).

CUARTO: PLAZO DEL BENEFICIO

El plazo de vigencia para optar por el beneficio ofrecido será a partir del **día tres (03) de abril del año dos mil veinticinco (2025) al treinta y uno (31) de mayo del año dos mil veinticinco (2025).**

QUINTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. La cantidad de paquetes descritos en la tabla #1, que el cliente desee adquirir se encuentra sujeto a las políticas respectivas de **CLARO**.
2. La Promoción está sujeta al plazo de vigencia descrito en la cláusula cuarta del reglamento.
3. Los clientes que hayan adquirido el beneficio de descuento de la promoción no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estos.
4. El beneficio se aplica en la renta del servicio de TV e internet, mas no en el servicio de telefonía.
5. El beneficio de la Promoción solo aplica para clientes nuevos que contraten los servicios de las grillas HD o clientes existentes de CLARO CR de otros servicios que contraten por primera vez las grillas HD o un contrato nuevo de este servicio que realicen la contratación de al menos un (1) plan HD de televisión satelital de **CLARO** en modalidad Doble Play o Triple Play según la cláusula segunda del reglamento, suscribiendo el contrato universal para la prestación del servicio de telecomunicaciones durante el plazo de vigencia del reglamento.
6. Los clientes que deseen obtener la promoción 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 y la forma para obtener el beneficio, 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 planes de grillas HD anteriormente mencionados.

7. En caso de existir reclamaciones con motivo de la promoción, 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
8. El beneficio ofrecido es intransferible y no se pueden reclamar otro beneficio en reemplazo del aquí especificado. El beneficio será otorgado únicamente a los clientes nuevos o existentes que hayan suscrito el servicio Doble Play o Triple Play descrito en la cláusula segunda del reglamento esto una vez verificado el cumplimiento de los requisitos indicados en el reglamento, tomando como existente los clientes con servicios de diferentes tecnologías de CLARO que deseen su nuevo paquete, tomando como existente los clientes con servicios de diferentes tecnologías de CLARO que deseen su nuevo paquete **Doble o Triple Play HD**
9. Si se demuestra que un cliente recibió el beneficio de la Promoción por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de un cliente o de una tercera persona ajena al beneficio, **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.
10. El cliente acepta y comprende que, en caso de que desee dar de baja el servicio suscripto, debe acudir a un centro de atención al cliente (CAC) de **CLARO** a solicitar la baja. Para dar de baja el servicio contratado, el cliente deberá no tener facturas pendientes y entregar a **CLARO** al momento de solicitar la baja, todo el equipo dado en comodato o préstamo para disfrutar de dichos servicios (Televisión, internet o telefonía). 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). Lo anterior se regirá en concordancia con el anexo de comodato incluido en el contrato de adhesión del servicio CLARO TV satelital. En caso de darse de baja antes del plazo indicado, el cliente deberá devolver todo el equipo dado en comodato y pagar las facturas pendientes. 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.
11. En caso de que el cliente no utilice correctamente el servicio contratado conforme se establece en el reglamento, el contrato universal para la prestación de servicios 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 contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones y la regulación vigente.
12. La responsabilidad de **CLARO** en la promoción finaliza en los términos expresados en el reglamento y con la entrega del beneficio.
13. El cliente beneficiario no podrá solicitar cambio en su beneficio ni su correspondiente valor en dinero, así como otros bienes accesorios, regalías o demás prerrogativas no comprendidas en la promoción.
14. Quedan excluidos de la promoción los miembros de la junta directiva y todo el personal laboral de **CLARO**., 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.

SEXTO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

CLARO será responsable por el disfrute del beneficio indicado en el reglamento y por la ejecución de este. Cada cliente beneficiado será responsable del uso y disfrute que le dé al mismo. Al obtener el beneficio 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 el beneficio mencionado por participar en la promoción.

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

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

SÉPTIMO: 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 de 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 presente reglamento, tan pronto terminen las causas de su suspensión o deficiencia.

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

CLARO realiza la recopilación y el uso de los datos de los clientes que obtuvieron el beneficio mencionado en el reglamento anteriormente indicado. Al obtener acceso el usuario manifiesta su consentimiento con el tratamiento de los datos necesarios para uso del beneficio, y se hace constar que su información personal será mantenida en confidencialidad y que usted, el cliente, 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 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.

NOVENO: 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 recibir su respectivo beneficio.

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 de la promoción 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.

DÉCIMO: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con el beneficio 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.