REGLAMENTO

Beneficio: **“Promoción focalizada diez por ciento (10%) de descuento en planes Full Claro San Carlos.”**

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, en adelante **“CLARO CR”** y los beneficiarios de la **promoción “Beneficio: “Promoción diez por ciento (10%) de descuento en planes Full Claro”,** en adelante “el beneficio”.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

i. **ORGANIZADOR:** Claro CR Telecomunicaciones S.A.

ii. El beneficio no está vinculado ni será acumulable con ninguna otra promoción existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO CR**.

iii. Definiciones:

a) **GPON**: Es una tecnología de red de fibra óptica utilizada para ofrecer servicios de internet de alta velocidad, televisión y telefonía.
b) **IPTV**: Tecnología que permite la transmisión de señales de televisión a través de Internet, proporcionando acceso a contenidos en vivo bajo demanda mediante una conexión de banda ancha.
c) **IVA**: impuesto al valor agregado.
d) **HD**: La alta definición, más conocida como HD, por sus siglas en inglés, es un sistema de imagen, vídeo o sonido con mayor resolución que las de definición estándar.
e) **Fibra óptica**: Conexión a internet que utiliza cables de fibra de vidrio o plástico para transmitir datos a través de luz.
f) **Full Claro**: Es una red que permite la venta de servicios de internet, Voz IP, televisión IP y plan postpago (móvil) integrado en una misma oferta.
g) **Doble play**: paquete que incluye dos servicios, entre televisión, internet y telefonía fija.
h) **Triple play**: paquete que incluye tres servicios, televisión, internet y telefonía fija.
i) **Cuádruple play**: paquete que incluye 4 servicios, televisión, internet, plan postpago (móvil) y telefonía fija.
j) **SUTEL**: Es la entidad estatal que se encarga de regular el mercado de las Telecomunicaciones en Costa Rica.
k) **IP**: es una dirección única que identifica a un dispositivo en internet o en una red local. IP, por sus siglas en inglés, 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.
l) **CAC**: Es el lugar en donde físicamente se encuentran los ejecutivos de CLARO CR cuyas funciones son: (i) dar información de los Servicios que ofrece CLARO CR; (ii) tramitar la

contratación de Servicios; y (iii) atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios.

PRIMERO: REQUISITOS DE OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO

1. El beneficio, en las condiciones del reglamento, es aplicable para el cantón de **San Carlos de Alajuela, de manera exclusiva**.
2. Los clientes beneficiarios deberán ser necesariamente mayores de edad para obtener el beneficio mencionado, en vista de que debe adquirir un servicio de Full Claro de **CLARO CR** en su modalidad Doble play, Triple play y Cuádruple play; El plazo de vigencia del beneficio es indicado en la cláusula cuarta y la misma aplicará para los clientes **nuevos y existentes**.
3. Aplica únicamente para instalaciones del **servicio en el cantón de San Carlos de Alajuela.**
4. Los clientes participantes podrán ser de cualquier nacionalidad. Para poder reclamar el premio deberán contar con un documento de identificación legal, vigente y en buen estado. En el caso de las personas extranjeras, deberán contar con el documento que acredite su adecuado estatus migratorio en Costa Rica, sea éste su pasaporte o DIMEX.
5. El beneficio ofrecido en el reglamento es personal e intransferible, lo que implica que única y exclusivamente los clientes que hayan cumplido a cabalidad con la dinámica y requisitos podrán acceder al mismo.
6. Los clientes beneficiarios deberán permanecer activos al respectivo servicio que hayan contratado durante todo el plazo de vigencia del contrato, de modo contrario, no podrán contar con el descuento indicado.
7. Los clientes beneficiarios deberán estar al día en su facturación con **CLARO CR** por concepto de cualquier servicio de telecomunicaciones que haya contratado, de modo contrario no podrán adquirir el beneficio especificado en el reglamento.
8. Los clientes beneficiarios 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 CR** en cada caso específico será vigilante y garante de que los requisitos fijados en el presente 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 dichos requerimientos.

SEGUNDO: DINÁMICA PARA OBTENER EL BENEFICIO

Los clientes beneficiarios deberán cumplir cabalmente con los siguientes requerimientos para optar por el beneficio de descuento sobre el servicio ofrecido en el reglamento según la "**Tabla *#1"*** por lo que los clientes deberán:

- Adquirir al menos **un (1) servicio** que **CLARO CR** ofrece en sus diferentes opciones de Full Claro:
    - Doble play: Internet de Fibra Óptica 300Mbps + telefonía móvil en conexión 1 o conexión 2.
    - Triple Play: Internet de Fibra Óptica 300Mbps+ IPTV + telefonía móvil en conexión 1 o conexión 2.

- Cuádruple Play: Internet de Fibra Óptica 300Mbps + IPTV + VozIP+ telefonía móvil Conexión 1 o Conexión 2.

- 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 hacia Full Claro, 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 seleccionada, dicho beneficio será aplicado a partir del mes dos (2) de la facturación de su plan y hasta el mes trece (13), en el mes catorce (14) cancelará la tarifa regular

- Los clientes que cuenten con plan de Full Claro en modalidad Doble Full Claro, Triple Full Claro o Cuádruple Full Claro y deseen realizar un downgrade, upgrade o cambio a un plan manteniendo el concepto de Full Claro, 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 de su plan y hasta el mes trece (13), en el mes catorce (14) cancelará la tarifa regular.

- Cliente existente que cuente con un plan postpago y desee contratar servicio de Fibra Optica unificando los servicios con Full Claro 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 de su plan y hasta el mes trece (13), en el mes catorce (14) cancelará la tarifa regular.

- Cliente nuevo que contrate oferta Full Claro con velocidad de 300Mbps según detallado en el punto 1 de la clausula segunda, 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 de su plan y hasta el mes trece (13), en el mes catorce (14) cancelará la tarifa regular

- El descuento no aplica en clientes con contrato de fibra óptica.

Para lo cual el cliente deberá suscribir el contrato universal para la prestación del servicio de telecomunicaciones como **cliente por primera vez o clientes existentes Fibra óptica que convierta su servicio a Full Claro con ofertas detalladas en la presenta clausula**, esto dentro del plazo de vigencia indicado en la cláusula cuarta.

TERCERO: BENEFICIO

Los clientes beneficiarios que cumplan con los requisitos de la promoción y sigan cabalmente la dinámica para obtener el beneficio indicada en la cláusula segunda del reglamento dentro del plazo de vigencia de la promoción establecido en la cláusula cuarta, podrán obtener el beneficio del **diez por ciento (10%) de descuento** en la tarifa de los servicios contratados mencionados anteriormente, en el mes dos (2) de la facturación de su plan y hasta el mes trece (13), en el mes catorce (14) cancelará la tarifa regular, 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:

El beneficio ofrecido será aplicable a partir del mes dos (2) de la facturación y hasta por trece (13) meses, en el mes catorce (14) cancelará la tarifa regular, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato universal para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)	PRECIO PROMOCIÓN (10% DESCUENTO)
Full Claro Doble play		
Fibra óptica Simétrica 300 Mbps+ Conexión 1	₡ 28 490	₡ 25 641
Fibra óptica Simétrica 300 Mbps+ Conexión 2	₡ 31 545	₡ 28 388

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)	PRECIO PROMOCIÓN (10% DESCUENTO)
Full Claro Triple play		
Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 300 Mbps+ Conexión 1	₡ 36 440	₡ 32 778
Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 300 Mbps + conexión 2	₡ 43 540	₡ 39 184

	PRECIO REGULAR (IVA INCLUIDO)	PRECIO PROMOCIÓN (10% DESCUENTO)
Full Claro Cuádruple Play		
Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 300 Mbps + conexión 1+ VozIP	₡ 36 440	₡ 32 778
Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 300 Mbps + conexión 2+ VozIP	₡ 43 540	₡ 39 184

* El beneficio ofrecido ***No incluye para cliente que realicen prórrogas o renovaciones***.
** Los precios promocionales detallados en la tabla incluyen el impuesto 911(0,75%) y de la Cruz Roja (1%).

CUARTO: PLAZO DEL BENEFICIO

El plazo de vigencia para optar por el beneficio ofrecido será a partir del día **veintiocho (28) de mayo del año dos mil veinticinco (2025) al treinta (30) de junio del año dos mil veinticinco (2025).**

QUINTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. El beneficio está sujeto al plazo de vigencia descrito en la cláusula cuarta del reglamento.

2. Los clientes que hayan adquirido el beneficio de descuento de la promoción no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estas, ni su correspondiente valor en dinero, así como otros bienes accesorios, regalías o demás prerrogativas no comprendidas en la promoción.

3. El descuento del diez por ciento (10%) aplica en la renta base del servicio de internet y televisión IP, Voz IP (Línea fija) y la línea de telefonía móvil que está integrada en la oferta comercial.

4. El beneficio ofrecido será aplicable a partir del mes dos (2) y hasta por trece (13) meses, en el mes catorce (14) cancelará la tarifa regular. Los cuáles serán contados a partir de la fecha de suscripción del contrato universal para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

5. El descuento del diez por ciento (10%) aplica sobre la renta base de los servicios mencionados en el punto tres (3) de esta cláusula, así como la cláusula tercera de este reglamento, no debe tomarse en cuenta las cajas adicionales 4-5, tampoco aplica en los paquetes Premium Golden, Hot Pack, HBO o Universal + o cualquier otra contratación que realice el cliente mediante Claro Video.

6. 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.

7. Los clientes que deseen obtener el beneficio indicado en el reglamento deberán tener conocimiento del reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo del beneficio, 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 CR** 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 no se adhiriera o no demostrará su voluntad de aceptar estas condiciones, **CLARO CR** no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose incluso de la obligación de entregar el beneficio correspondiente.

8. Quedan excluidos de la promoción los miembros de la junta directiva y todo el personal laboral de **CLARO CR**, 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.

9. 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 CR** a través del sitio web www.claro.cr

10. El beneficio ofrecido es intransferible a otra persona que no sean los clientes beneficiarios, y no se pueden reclamar otro beneficio en reemplazo del aquí especificado. El beneficio no puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma. El beneficio será entregado únicamente a los respectivos clientes beneficiarios, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios de la promoción.

11. Si se demuestra que un cliente beneficiario recibió el beneficio por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de un cliente no participante en la promoción o de una tercera persona ajena a la promoción, **CLARO CR** 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.

12. Si el cliente beneficiario no aceptara su respectivo beneficio o las condiciones, este beneficio 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.

13. Asimismo, una vez que el respectivo beneficio haya sido transferido a una tercera persona ajena a la promoción por parte del cliente beneficiario**, CLARO CR** no tendrá ningún tipo de relación con esta persona y por ende la misma carecerá de cualquier derecho para reclamar un beneficio distinto, su valor equivalente en dinero, ni cualquier otro canje, cambio o regalía sobre el mismo

14. Los clientes aceptan y comprenden que, en caso de que desee dar de baja el servicio contratado, debe acudir a un **CAC** de **CLARO CR** a solicitar la baja, perdiendo cualquier tipo de descuento asociado a su facturación.

15. Para dar de baja el o los servicios contratados, el cliente deberá entregar a **CLARO CR** al momento de solicitar la baja, todo el equipo dado en comodato o 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, más 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 comodato. Si el cliente no devolviese el equipo suministrado inicialmente por **CLARO CR**, 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 CR**, 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 **CAC** de **CLARO CR**, 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 CR**, verificará por las vías ordinarias, si el mandatario del respectivo cliente posee tales facultades, siendo que, en caso de no poseerlas, **CLARO CR** no realizará la cancelación del servicio, sin que por este motivo le corresponda acción o reclamo alguno al cliente ni a su mandatario. Asimismo, en el caso de que el cliente no pueda asistir por razones justificadas a un **CAC** de **CLARO CR** para cancelar su servicio, podrá solicitar la cancelación del servicio enviando un correo electrónico al funcionario del CAC, en el cual indique específicamente cual es el servicio que desea cancelar, para ello la persona autorizada por el cliente deberá entregar el equipo anteriormente indicado brindado en calidad de préstamo. El cliente que realice la cancelación del servicio no debe tener deudas pendientes de pago y adicionalmente el correo electrónico enviado por el cliente para la solicitud de cancelación del servicio debe ser el mismo que el cliente indicó en su contrato universal para la prestación del servicio de telecomunicaciones, caso contrario por este medio no se podría realizar la cancelación del servicio, lo deberá realizar por los otros medios a disposición del cliente. 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 CR** para ejecutar de manera inmediata los derechos que a su favor se establezcan en el precitado contrato y la regulación vigente.

16. La responsabilidad de **CLARO CR** en la promoción finaliza en los términos expresados en el reglamento y con la entrega del beneficio.

17. El descuento aplica únicamente en las ofertas mencionadas en el reglamento y según escenarios mencionados en la cláusula segunda.

SEXTO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El cliente beneficiario, será responsable del uso y disfrute que le dé a su respectivo beneficio una vez otorgado**. CLARO CR** será responsable por la entrega del beneficio indicado en el reglamento y por la ejecución de este. Al obtener el beneficio el cliente libera de responsabilidad a **CLARO CR**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en el beneficio, 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 CR** 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 CR** 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 CR** no tendrá responsabilidad alguna. Asimismo, en tales casos **CLARO CR** hará sus mejores esfuerzos para restablecer la operatividad del reglamento, tan pronto terminen las causas de su suspensión o deficiencia.

OCTAVO: DERECHO DE IMAGEN

El cliente beneficiario, al aceptar su respectivo beneficio, se compromete a presentarse en el lugar y hora indicada por **CLARO CR** 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.

El cliente beneficiario autoriza a **CLARO CR** a difundir sus datos personales, imágenes y voces, con fines meramente comerciales y publicitarios, en los medios y formas que **CLARO CR** 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 CR** respecto de cualquier reclamo que por este motivo pudieran formular dichas personas.

NOVENO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS:

El cliente tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos a **CLARO CR**, en cualquier **CAC**, por medio del correo electrónico: clientes@claro.cr o por cualquier medio disponible por **CLARO CR** y publicado en el sitio web: www.claro.cr. Contra las decisiones que adopte **CLARO CR** 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 CR**, 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 CR** notificará su decisión en la dirección de notificaciones registrada por el cliente.

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

CLARO CR 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 CR** 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 PRIMERO: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con el beneficio otorgado y que no esté prevista en el reglamento, será resuelta por **CLARO CR**, en estricto apego a las Leyes de la República de Costa Rica, la costumbre mercantil, la jurisprudencia y la doctrina aplicable.