

Términos y Condiciones

“Secure Assist” CLARO CR.

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

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**
2. Los servicios de **Secure Assist** no están vinculados ni serán acumulables con ningún otro servicio, regalía existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**,
3. El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad, dando [click aquí](#)
4. Aplica para Corporativo, Empresas, Pymes, Gobierno y Multinacionales. Los cuales, deberán ser necesariamente sociedades jurídicas debidamente inscritas y vigentes.
5. Definiciones:
 - a) **Agente Autorizado o Comercializador CLARO** (“AAC”): Aquella persona, física o jurídica que por virtud de un Contrato celebrado con **CLARO** realiza a nombre de CLARO y por cuenta 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) brindan información de los Servicios que ofrece **CLARO**.
 - b) **CAC**: Centro de atención a clientes, lugar en donde físicamente se encuentran los ejecutivos de **CLARO CR** cuyas funciones son: (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.
 - 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**: Brindan atención personalizada a cuentas corporativas, asegurando un servicio eficiente y adaptado a sus necesidades. La asignación de un ejecutivo de posventa se realiza en función de la segmentación establecida por el corporativo, garantizando un acompañamiento acorde al perfil y requerimientos de cada cliente.
 - e) **Upgrade(Mejora)**: Se refiere a la mejora o actualización de un producto, servicio o sus funcionalidades, que puede implicar cambios en los beneficios, características o versiones disponibles.
 - f) **Emailing(envío de correos electrónicos)** Envío de correos electrónicos con fines informativos, promocionales o de comunicación, dirigidos a usuarios o clientes que hayan aceptado recibirlos.
 - g) **API endpoint (punto final)**: Es un URL específica o punto de acceso a través del cual una aplicación o sistema puede interactuar con una API (por sus siglas en inglés, Interfaz de Programación de Aplicaciones).
 - h) **Wi-Fi (Wireless Fidelity)**:es una tecnología de comunicación inalámbrica que permite la conexión de dispositivos electrónicos a una red de internet sin necesidad de cables. Funciona con señales de radio, como las que usa un teléfono, para enviar y recibir datos. Así, puedes navegar en tu celular, computadora o tablet sin necesidad de conectar un cable a la red.



Claro que sí

- i) **Secure Assist** (Asistencia Segura): se refiere a una herramienta o servicio diseñado para ofrecer **asistencia técnica o soporte de manera segura**, garantizando la protección de la información sensible y la privacidad de los usuarios. **Office 365**: Es una suite de productividad en la nube de Microsoft que incluye aplicaciones como Word, Excel, PowerPoint, Outlook y Teams. Permite el trabajo colaborativo, almacenamiento en la nube con OneDrive y acceso desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- j) **G-Suite**: Es un conjunto de herramientas de productividad en la nube de Google, que incluye Gmail, Drive, Docs, Sheets, Meet y otras aplicaciones. Facilita la colaboración en tiempo real y el acceso desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- k) **MdM**(por sus siglas en inglés, **Gestión de Dispositivos móviles**): Es una solución de gestión de dispositivos móviles que permite a las empresas administrar, proteger y controlar smartphones, tablets y otros dispositivos de forma remota. Ayuda a mejorar la seguridad, aplicar políticas corporativas y garantizar el cumplimiento de normativas.
- l) **E-Learning** (Aprendizaje en línea): Es una modalidad educativa que utiliza herramientas digitales e internet para ofrecer cursos y programas de formación a distancia. Permite el acceso a contenidos educativos a través de plataformas virtuales, facilitando el aprendizaje desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- m) **SoHo**: Se refiere a pequeñas empresas o emprendedores que trabajan desde una oficina pequeña o desde casa.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO:

Secure Assist(Asistencia Segura) Brindar a las PyMEs, SoHo, Corporativos, entidades gubernamentales y empresas multinacionales un conjunto de soluciones orientadas a fortalecer su seguridad cibernética y optimizar la gestión tecnológica, mediante herramientas especializadas que incluyen diagnóstico, protección, análisis de vulnerabilidades, soporte continuo 24/7 y otros servicios afines.

2. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

Los beneficios ofrecidos podrán ser adquiridos a partir del **quince (15) de Abril del año dos mil veinticinco (2025)** y tendrá un **plazo indefinido**.

El servicio ofrecido, en las condiciones del presente documento, es válido únicamente para la República de Costa Rica.

3. MODALIDAD DEL SERVICIO

- a) El servicio de **Secure Assist**, podrá ser adquirido tanto para clientes nuevos o actuales.
- b) El servicio se factura de manera mensual durante toda la vigencia del contrato. El monto correspondiente a la renta de los servicios se detalla en la tabla #1. Se le comunicara vía correo electrónico. **Secure Assist** ofrece las siguientes características y funciones:
 - **Asistencia Tecnológica Integral 24/7**: Soporte humano disponible en cualquier momento, todos los días, para resolver problemas o dudas relacionadas con la tecnología.
 - **Revisión y puesta a punto**: Revisión y configuración de los parámetros del dispositivo para su correcto funcionamiento.



Claro que sí

- **Análisis Conexión a Internet:** Revisamos las conexiones Wifi para mejorar su velocidad de conexión y seguridad.
- **Primera respuesta ante incidente de seguridad:** Atención inmediata en materia de seguridad frente a cualquier problema de seguridad 24/7.
- **Solución ante incidentes de seguridad 24/7:** Asistencia en todo momento para la resolución y configuración frente a cualquier problema de seguridad.
- **Análisis de Vulnerabilidades Web:** Realiza un análisis de seguridad de la web del negocio para detectar posibles riesgos.
- **Protección de Identidad:** Vigilancia de forma continua de la posibilidad de vulneración de las credenciales de los servicios del usuario.
- **Copia de Seguridad:** Guarda los datos personales de forma segura y encriptada en internet.
- **Análisis de Vulnerabilidades de Red:** Verifica la red interna del usuario para descubrir y corregir posibles puntos débiles.
- **Soporte a Aplicaciones MDM:** Ayuda a resolver dudas sobre el uso de herramientas para gestionar los equipos del cliente.
- **Soporte Office 365 y G-Suite:** Apoyo en la utilización y configuración de las herramientas empresariales de productividad más habituales.
- **Software de Seguridad – Gravity(Gravedad) :** se instala un programa que protege los dispositivos, detecta amenazas y alerta si hay algún riesgo..
- **E-Learning (“Capacitación en Seguridad Digita):** Formación y conocimiento de utilización de entornos informáticos de forma segura.
- **CiberScoring (Evaluación de seguridad cibernética):** Muestra qué tan protegidos están los sistemas con un puntaje fácil de entender.

4. GENERALIDADES DEL SERVICIO:

a) **Contratación del servicio:** El cliente podrá obtener información y/o contratar el servicio de **Secure Assist** 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. Clientes que ya cuentan con servicios en **CLARO** se le estará notificando a su ejecutivo de venta sobre la solicitud de adquisición de producto nuevo.
- Solicitar información por medio de ayuda corporativa al correo: ayudacorporativacr@claro.cr. A través de los ejecutivos oficiales de **CLARO**, por medio de los canales de call center.

b) **Cancelación anticipada del servicio:** El cliente deberá pagar un total equivalente a la suma de las rentas que falte por devengar hasta completar el plazo de la contratación.

El Cliente solicita vía correo electrónico o bien llamando al 7002-7002 la solicitud de desactivación del servicio. El Cliente debe llenar una carta de solicitud de desactivación del servicio, que es recibida por el área de call center o vía correo electrónico. Se le estaría notificando vía correo electrónico, aportado en la solicitud, sobre el resultado de la desactivación.



Claro que sí

5. OFERTA COMERCIAL.

A continuación, se presenta la oferta comercial correspondientes a los servicios de **Secure Assist**:

Tabla de precios de Licencias:

Tabla #1

Licencias	Costo	Precio Mensual al Cliente
SecureAssist Soho (Empresa)	\$ 15.68	\$ 24.13
SecureAssist Soho (Empleado)	\$ 8.37	\$ 12.88
SecureAssist Pyme (Empresa)	\$ 23.63	\$ 36.37
SecureAssist Pyme (Empleado)	\$ 10.38	\$ 15.97
Precio en dólares sin IVA		

Notas:

- Los montos especificados en las Tabla #1 **no** incluyen el Impuesto de Valor Agregado (I.V.A) ni el Impuesto Cruz Roja y 9-1-1, serán calculados según el subtotal de la facturación.
- La tarifa se estructura como un desembolso mensual constante en dólares estadounidenses, de acuerdo con la tasa de cambio establecida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR). La contratación queda sujeta a un período de vigencia mínimo de predeterminado de doce (12) meses.

6. NIVELES DE SERVICIO

Se debe reportar vía telefónica al Call Center Corporativo (7002-7002), los reclamos que se presenten en su servicio, identificándose con su ID Cliente y reportar a la persona encargada toda la información básica que ayude a identificar la falla y su posible origen. Al ser notificada la falla, se dará apertura a un número único de caso(tique), el cual servirá de referencia a dicho reclamo. En el contrato se puede consultar el cuadro de escalamiento, para poder reportar fallas o averías del servicio.

Área/Puesto	Nivel	Tiempo de Respuesta	Nombre	Teléfono	Email
Call Center	1	0 h	N/A	506 - 7002-7002	ayudacorporativa@claro.cr
Agentes Operativos	2	1 h	N/A	N/A	N/A
Soporte Cloud	3	2 h	N/A	N/A	soporteccloud@claro.cr
Team Leader	4	4 h	Keidy Masis Rosales	+506 7027 8409	keidy.masis@claro.cr
Sub-Gerente	5	5 h	Emmanuel Gonzalez	+506 7002 7584	emmanuel.gonzalez@claro.cr



Claro que sí

III. CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

- I. En caso de la ocurrencia de eventos de fuerza mayor, caso fortuito e imprevisible que afecten a **CLARO**, tales como, pero sin limitarse a: el aumento de las tasas o impuestos inherentes a la actividad de las telecomunicaciones o cualquier otro aplicable a la actividad comercial ejercida por **CLARO**, el cambio de los precios de las tarifas por la autoridad competente, el cambio en la política económica nacional, o cualquier otro hecho que haga que sea excesivamente oneroso para **CLARO** mantener los presentes Términos y Condiciones, permitirá a **CLARO** el retiro inmediato del servicio sin que esto acarree responsabilidades de ninguna índole para **CLARO**.
- II. En caso de que no se utilicen correctamente el servicio contratado, conforme se establece en estos Términos y Condiciones y en la regulación aplicable vigente, dará derecho a **CLARO** para que, de manera inmediata, ejecute los derechos que a su favor se establezcan.
- III. Toda persona que desee contratar el servicio de **Secure Assist** deberá tener conocimiento de estos Términos y Condiciones, así como las limitaciones para la prestación del servicio aquí establecidas. 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 SUSCRIPTOR adquiera los servicios aquí descritos. Si el Suscriptor no se adhiere o no demuestra su voluntad de aceptar estas condiciones, **CLARO** no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose de la obligación de prestar el servicio según los términos indicados.
- IV. Al ser un servicio que está en la nube, **CLARO** no se hace responsable de la falta del servicio por fallas de su servicio de internet.
- V. El SUSCRIPTOR acepta que es su responsabilidad velar por el cumplimiento correcto y oportuno de sus configuraciones en el servicio, si estos están realizados de mala forma y fueron configurados por el SUSCRIPTOR, **CLARO** no se hace responsable de las fallas que este genere. Sin embargo, **CLARO** podrá brindar ayuda para poder solventar algún problema que se presente.
- VI. Si el SUSCRIPTOR no acepta los Términos y Condiciones para la prestación de **Secure Assist**, **CLARO** podrá negarse a prestar el servicio y al Suscriptor no le asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna.

La información proporcionada por EL SUSCRIPTOR a **CLARO** será tratada como estrictamente confidencial, y **CLARO** se compromete a no divulgarla a terceros ni a utilizarla en beneficio propio, a menos que cuente con el consentimiento por escrito de EL SUSCRIPTOR. Los productos finales generados en el marco de este proyecto serán propiedad exclusiva de EL SUSCRIPTOR, sin embargo, esta propiedad no incluirá los productos, métodos y herramientas que **CLARO** haya utilizado durante el desarrollo de la aplicación. **CLARO** podrá retener copias de los productos finales con el fin de garantizar internamente su calidad. Una vez que EL SUSCRIPTOR haya aceptado los entregables de acuerdo con los términos establecidos, **CLARO** eliminará de manera segura dichos informes de sus equipos, haciendo imposible su recuperación.

IV. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS:

El cliente 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



Claro que sí

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

V. 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 por caso fortuito, fuerza mayor o cualquier hecho fuera de 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.

VI. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El suscriptor será responsable del uso que le dé al servicio una vez adquirido. Al obtener el servicio, el cliente 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 indirectamente como consecuencia de su beneficio 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 sido beneficiario. Sin perjuicio de lo anterior, expresamente el cliente libera de responsabilidad a **CLARO** por:

- a) Gastos incurridos para obtener el servicio de: **Secure Assist** y para hacerlo efectivo o para disfrutarlo.
- 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 beneficiario o de terceros que se ocasionen en virtud del servicio.

VII. SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LOS DERECHOS DEL SUScriptor

CLARO, sus subsidiarias y/o afiliadas contempla la recopilación y el uso de datos y servicios al contratar el servicio. 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 el Usuario, 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 electrónico: ayudacorporativa@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](#).



Claro que sí

VIII. 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