

# REGLAMENTO

## Promoción: ¡Ultra WIFI Imparable- ¡Mejor Conexión, Mejor Precio!

El reglamento establece las disposiciones que regularán las actividades de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, cédula jurídica 3-101-460479, con domicilio social en San José, Pavas, cuatrocientos metros al sur de Plaza Mayor, Edificio Torre Cordillera, quinto piso, en adelante “**CLARO**” y los beneficiarios de la **promoción ¡Ultra Wifi Imparable- ¡Mejor Conexión, Mejor Precio!**, 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**.
- 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.



Claro que sí

## PRIMERO: REQUISITOS DE OTORGAMIENTO DE LA PROMOCIÓN

1. La promoción, en las condiciones del reglamento, es aplicable para la República de Costa Rica de manera exclusiva.
2. Los clientes beneficiarios deberán ser necesariamente mayores de edad para obtener la promoción, en vista de que debe adquirir o ser cliente actual con un servicio de:
  - a) Fibra óptica de **CLARO** en su modalidad:
    - On Play (internet de Fibra Óptica)
    - Doble Play (internet de Fibra Óptica + IPTV)
    - Doble Play (internet de Fibra Óptica + VoziP)
    - Triple Play (internet de Fibra Óptica + IPTV + VoziP)
  - b) Full Claro en su modalidad:
    - Doble play (internet de Fibra Óptica + telefonía móvil)
    - Triple Play (internet de Fibra Óptica + IPTV + telefonía móvil)
    - Cuádruple play (internet de Fibra Óptica + IPTV + VoziP + telefonía móvil)
3. Adquirir el servicio durante el plazo de vigencia de la promoción indicado en la cláusula cuarta.
4. Los clientes beneficiarios podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjeros deberán contar con un documento de identificación legal, vigente y en buen estado 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. La promoción ofrecida en el reglamento es personal e intransferible, lo que implica que única y exclusivamente los clientes que hayan cumplido a cabalidad los 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 reglamento, de modo contrario, no podrán contar con el descuento indicado.
7. Los clientes beneficiarios deberán estar al día en su facturación con **CLARO** por concepto de cualquier servicio de telecomunicaciones que hayan contratado, de modo contrario no podrán adquirir la promoción especificada en el reglamento.
8. **CLARO** 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 la promoción en caso de que detecte cualquier incumplimiento de dichos requerimientos.
9. La promoción podría ser disfrutada, tanto por clientes existentes o nuevos de CLARO.

## SEGUNDO: DINÁMICA PARA OBTENER LA PROMOCIÓN

Los clientes que deseen adquirir el servicio ULTRA WIFI en promoción deberán cumplir con al menos uno de los siguientes requerimientos:



**Claro que sí**

- **Adquirir alguno de nuestros planes de Fibra Óptica o Full Claro que pueden conocer en el siguiente link:** <https://www.claro.cr/personas/servicios/servicios-hogar/internet-fibra-optica/>. Al adquirir alguno de estos planes podrá adquirir el dispositivo Wi-Fi Mesh Duo ZTE H3601 de manera financiada sumada a su mensualidad según el plazo que puede ser de 3,6,7,8,9,10,11 y 12 meses.
- **Realizar su del dispositivo Wi-Fi Mesh Duo ZTE H3601 compra de contado en un CAC o en la tienda en línea en el siguiente link:** [https://tiendaenlinea.claro.cr/categories/otros/equiposclarohogar?utm\\_source=menuheader&utm\\_medium=equiposhogar&utm\\_campaign=portal/](https://tiendaenlinea.claro.cr/categories/otros/equiposclarohogar?utm_source=menuheader&utm_medium=equiposhogar&utm_campaign=portal/).
- **Ser cliente existentes de CLARO con servicios de Fibra Óptica o Full Claro,** nuestros clientes actuales podrán adquirir el dispositivo Wi-Fi Mesh Duo ZTE H3601 de manera financiada sumada a su mensualidad según el plazo que puede ser de 3,6,7,8,9,10,11 y 12 meses o puede adquirir su dispositivo de contado.

### TERCERO: PROMOCIÓN

Los clientes beneficiarios que cumplan con los requisitos de la promoción y sigan la dinámica para obtener la promoción indicada en la cláusula segunda del reglamento dentro del plazo de vigencia de la promoción establecido en la cláusula cuarta, podrán obtener el precio promocional de:

- **Treinta y cinco mil colones (₡35 000), con el impuesto del valor agregado (IVA) en planes:**  
Fibra óptica de CLARO en su modalidad:
  - On Play (internet de Fibra Óptica)
  - Doble Play (internet de Fibra Óptica + IPTV)
  - Doble Play (internet de Fibra Óptica + VozIP)
  - Triple Play (internet de Fibra Óptica + IPTV + VozIP)
 O su compra de contado con pago en efectivo o tarjeta.
- **Treinta mil colones (₡30 000), con el impuesto del valor agregado (IVA) en planes:**  
Full Claro en su modalidad:
  - Doble play (internet de Fibra Óptica + telefonía móvil)
  - Triple Play (internet de Fibra Óptica + IPTV + telefonía móvil)
  - Cuádruple play (internet de Fibra Óptica + IPTV + VozIP + telefonía móvil)

Puede consultar los términos y condiciones del servicio ULTRA WIFI dando click en: [UltraWifi](#)

### CUARTO: PLAZO DE LA PROMOCIÓN

El plazo de vigencia para optar por la promoción ofrecida será a partir del **diecisiete (17) de junio del año dos mil veinticinco (2025) al treinta (30) de junio del año dos mil veinticinco (2025).**

### QUINTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. La promoción está sujeto al plazo de vigencia descrito en la cláusula cuarta del reglamento.
2. Los clientes que hayan adquirido el descuento de la promoción no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estas, regalías o demás prerrogativas no comprendidas en la promoción.



**Claro que sí**

3. Los clientes que deseen obtener la promoción indicada en el reglamento 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 la promoción, 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 servicios mencionados. Si alguno de los clientes no se adhiriera o no demostrará su voluntad de aceptar estas condiciones, **CLARO** no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose incluso de la obligación de entregar la promoción correspondiente.

4. 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** a través del sitio web [www.claro.cr](http://www.claro.cr)

5. La promoción ofrecida es intransferible a otra persona que no sean los clientes beneficiarios, y no se pueden reclamar otra promoción en reemplazo del aquí especificado. La promoción no puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma. La promoción será entregada únicamente a los respectivos clientes que cumplan con alguno de los requisitos reglamentarios de la promoción.

6. Si se demuestra que un cliente recibió la promoción 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** 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.

7. Si el beneficio es transferido a una tercera persona ajena a la promoción por parte del cliente beneficiario, **CLARO** 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

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

9. Para dar de baja el o los servicios contratados, el cliente deberá 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), 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 registrará 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**, 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**, 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



**Claro que sí**

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**, 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**, verificará por las vías ordinarias, si el mandatario del respectivo cliente posee tales facultades, siendo que, en caso de no poseerlas, **CLARO** 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** 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** para ejecutar de manera inmediata los derechos que a su favor se establezcan en el precitado contrato y la regulación vigente.

10. La responsabilidad de **CLARO** en la promoción finaliza en los términos expresados en el reglamento.

11. El descuento aplica únicamente en las ofertas mencionadas en el reglamento y según escenarios mencionados anteriormente.

## SEXTO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El cliente beneficiario, será responsable del uso y disfrute que le dé a su respectivo beneficio una vez otorgado. **CLARO** 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**, 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** por:

- a) Gastos incurridos para obtener la promoción indicada 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 de la promoción.
- 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 de la respectiva promoción.



**Claro que sí**

## 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 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** 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** 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 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** 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**, en cualquier centro de atención a clientes ("CAC"), por medio del WhatsApp: 7002-7002 o por cualquier medio disponible por **CLARO** y publicado en el sitio web: [www.claro.cr](http://www.claro.cr). Contra las decisiones que adopte **CLARO** 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**, 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.

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

**CLARO** 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** 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



Claro que sí

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](mailto: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 la promoción otorgado 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.



**Claro que sí**