

Reglamento

Planes fidelización fibra óptica individual

El presente reglamento, en adelante, el “Reglamento”, establece las disposiciones que regularán las actividades entre **CLARO CR TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula jurídica **3-101-460479**, en adelante “**CLARO**” y los participantes de la Promoción: “**Planes fidelización fibra óptica individual**”, en adelante, la “Promoción” incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de **CLARO**.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- i. Organizador: **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**
- ii. La Promoción no está vinculado ni será acumulable con ninguna otra existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**.
- iii. La Promoción, en las condiciones del reglamento, es aplicable para la República de Costa Rica de manera exclusiva.
- iv. Los clientes beneficiarios deberán ser necesariamente mayores de edad para obtener la Promoción, en vista que deben de haber ya adquirido un **SERVICIO DE FIBRA OPTICA INDIVIDUAL** de **CLARO**.
- v. Los clientes deberán haber adquirido su servicio antes del 31 de enero 2023.
- vi. Los clientes beneficiarios de la Promoción podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjeros deberán contar con un documento de identidad legal, vigente, íntegra y totalmente legible, que acredite su adecuado estatus migratorio en Costa Rica, sea éste su pasaporte o DIMEX. Igual disposición aplica para los clientes beneficiarios de la Promoción que sean nacionales, deberán contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
- vii. La Promoción ofrecida es personal e intransferible, lo que implica que única y exclusivamente los clientes que hayan cumplido a cabalidad con la modalidad de contratación de la Promoción serán elegibles para optar por los mismos.
- viii. Los clientes beneficiarios de la Promoción deberán permanecer activos en el respectivo plan HD de **FIBRA OPTICA INDIVIDUAL** que hayan contratado durante el plazo de vigencia de la Promoción, de modo contrario no podrán contar con el beneficio de la Promoción.
- ix. Los clientes beneficiarios deberán estar al día en su facturación con **CLARO** por concepto de cualquier servicio de telecomunicaciones que haya contratado, de modo contrario no podrá adquirir el beneficio de la Promoción especificado en el reglamento.

PRIMERO: REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Los clientes beneficiarios de la Promoción deberán cumplir con los siguientes requisitos para optar por el beneficio de la Promoción, según la “Tabla #1”, por lo que el cliente deberá:

- Tener contratado al menos un (1) plan de fibra óptica de **CLARO FIBRA OPTICA INDIVIDUAL**, descritos en el adjunto, suscribiendo el Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones como cliente existente durante el plazo de vigencia indicado en la cláusula tercera, suscrito antes del 31 de enero de 2023.



Claro que sí

SEGUNDO: DINÁMICA PARA REALIZAR CAMBIO DE PLAN FIBRA OPTICA INDIVIDUAL

Los clientes deberán cumplir con los siguientes requerimientos para optar por los premios ofrecidos en la Promoción:

1. Los clientes deberán haber adquirido el servicio individual de fibra óptica antes del 31 de enero 2023.
2. El alcance del cambio de plan será de 4000 clientes que hayan contratado antes del 31 de enero del 2023 y tengan los planes de oferta actual captación descritos en tabla #1.
3. Los clientes beneficiarios serán seleccionados de la base de fibra óptica individual de forma automática.
4. A los clientes seleccionados se les fidelizará, aumentando la velocidad manteniendo la renta del plan contrato, según lo indicado en la tabla #1

Tabla #1

Cambio de plan			
	Oferta actual captación	Oferta fidelización	Renta
1Play	Internet individual 50 Mbps simétrico	Internet individual 120 Mbps simétrico	€21 500
	Internet individual 120 Mbps simétrico	Internet individual 200 Mbps simétrico	€23 000
	Internet individual 200 Mbps simétrico	Internet individual 300 Mbps simétrico	€26 500

TERCERO: NOTIFICACIÓN

A los clientes participantes que cumpla con los requisitos en el presente reglamento se les realizará el cambio de plan a la siguiente velocidad manteniendo la renta del plan 1 play.

-Se notificará a los clientes que resulten seleccionados sobre el aumento de la velocidad mediante correo electrónico, a la cuenta de correo que el cliente registró en nuestros sistemas al momento de la contratación, ilustrado con los siguientes artes:



Claro que sí

CUARTO: PLAZO DE VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN

El plazo de vigencia de la Promoción será del día **seis (6) de marzo** del año dos mil veinticuatro (2024) al día treinta y uno (**31) de Marzo** del año dos mil veinticuatro (2024).

QUINTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

- i. El beneficio de la Promoción está sujeto al plazo de vigencia descrito en la cláusula tercera del reglamento.
- ii. El beneficio de la Promoción aplica para clientes individuales de internet de fibra óptica ya contratados.
- iii. Los clientes que hayan adquirido el beneficio de la Promoción no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estas.
- iv. Los clientes que deseen obtener el beneficio de 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 obtenerlo, 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 de la Promoción tenga contratado un plan fibra óptica individual.
- v. 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
- vi. El beneficio de la Promoción es intransferible, y no se puede reclamar otro beneficio en reemplazo del aquí especificado. El beneficio de la Promoción será otorgado únicamente a cada cliente que tenga suscrito el servicio de internet fibra óptica individual, esto una vez verificado el cumplimiento de los requisitos indicados en el reglamento.
- vii. Si se demuestra que un cliente beneficiario recibió la Promoción por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de un cliente beneficiario 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.
- viii. El cliente acepta y comprende que, en caso de que desee dar de baja el servicio de fibra óptica, debe acudir a un centro de atención al cliente ("**CAC**") de **CLARO** a solicitar la baja.
- ix. Para dar de baja el servicio contratado, 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 (internet). Lo anterior incluye, pero no se limita, lo siguiente: Los receptores de señal equipo mesh, la ONT instalada para el servicio de internet. En caso de darse de baja, 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.
- x. 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 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.

SEXTO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

CLARO no será responsable por el disfrute del beneficio de la Promoción indicado en el reglamento y por su ejecución. Cada cliente beneficiado será responsable del uso y disfrute que le dé al mismo. Al obtener el beneficio de la Promoción, 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



Claro que sí

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 de la Promoción mencionado en el reglamento.

Sin perjuicio de lo anterior, expresamente los clientes participantes liberan de responsabilidad a **CLARO** por:

- a. Gastos incurridos para participar en la Promoción, 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 del cliente ganador o de terceros que se ocasionen en virtud de la Promoción o durante el disfrute del premio ofrecido en la Promoción.

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 la participación del cliente en la Promoción anteriormente indicada. Al obtener acceso el usuario manifiesta 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 cliente, 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 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: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con la Promoción y que no esté prevista en el presente 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