

# Reglamento

## BENEFICIO: “POSTPAGO CAPTACIÓN CON DOBLE GB MÁS INTERNET”

El reglamento, en adelante, el “Reglamento”, establece las disposiciones que regularán las actividades de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula jurídica **3-101-460479**, en adelante “**CLARO**” con domicilio social en San José, Pavas, cuatrocientos metros al sur del Centro Comercial Plaza Mayor, Edificio Torre Cordillera, quinto piso, y los beneficiarios de: “**POSTPAGO CAPTACIÓN CON DOBLE GB MÁS INTERNET**”, en adelante, el “Beneficio”.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

- i. Organizador: **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**,
- ii. El Beneficio no será transferible ni canjeable, de manera que el cliente beneficiario no podrá solicitar su cambio por dinero ni por ningún otro bien tangible o intangible, ni regalía conexas por parte de CLARO en su lugar.
- iii. El Beneficio ofrecido no está vinculado ni será acumulable con ninguno otro, existente o que sea lanzado en el futuro por CLARO, de manera que el reglamento solamente aplica para el presente Beneficio, y no podrán ser tomado como referencia para ningún otro, pasada o futuro.
- iv. El cliente beneficiario deberá ser necesariamente mayor de edad para poder obtener el beneficio indicado en el reglamento, en vista de que deberá adquirir un plan postpago con alguno de los planes participantes (ver cláusula segunda) del beneficio ofrecido por **CLARO**, y asociar la activación de cualquier modelo de teléfono celular disponible en el CAC, AA y TMK o bien en la modalidad aportada.
- v. El Beneficio, en las condiciones del reglamento, es válido dentro del territorio de la República de Costa Rica, siendo que podrá navegar localmente únicamente.
- vi. 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.
- vii. El cliente beneficiario deberá 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 especificado en el reglamento.
- viii. 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 mencionada en caso de que detecte cualquier incumplimiento de dichos requerimientos.
- ix. **Definiciones:**
  - a. **CAC:** Centro de Atención a Clientes de **CLARO**.
  - b. **AA:** Agentes Autorizados, es decir, centros de venta externos a la empresa que están autorizados por CLARO.
  - c. **TMK:** Telemarketing, es decir, centro de venta telefónica.
  - d. **Nueva contratación o clientes nuevos:** suscripción por primera vez de un Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones sobre el servicio o plan de telecomunicaciones postpago.



Claro que sí

- e. **Renovación:** Actualización de las condiciones del servicio y/o plan anterior por medio de la compra de un terminal, en la cual se realiza la suscripción de un Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, de acuerdo con las condiciones vigentes.
- f. **Usuario o cliente (s):** Son aquellas personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que suscriban el servicio móvil postpago con base a la descripción del servicio que se detalla en el reglamento.
- g. **Roaming:** Uso del servicio móvil (voz, sms o datos) fuera del territorio de Costa Rica, para más información puede ver los términos y condiciones sin fronteras. Dando [clic aquí](#) y [aquí](#).
- h. **Planes híbridos:** son aquellos planes móviles que una vez consumidos los minutos incluidos en el plan pueden realizar recargas para continuar llamando a números de otras operadoras.
- i. **Planes puros:** son aquellos que no tienen restricciones en el uso de los minutos a otras operadoras, es decir una vez consumidos los minutos incluidos en el plan, pueden seguir utilizando el servicio cuyo excedente se cobrara en la factura.
- j. **GB:** Un gigabyte (GB) es una unidad que usamos para medir cuánto datos puedes usar en tu plan de internet o móvil.

### PRIMERO: MODALIDAD PARA OBTENER EL BENEFICIO

Los clientes beneficiarios deberán cumplir cabalmente con los siguientes requerimientos para optar por los beneficios ofrecidos de acuerdo con la cláusula segunda, según la Tabla #1 por lo que el cliente deberá:

1. Apersonarse a alguno de los centros de atención al cliente (AA y TMK) indicado en la tabla #1 del territorio nacional y realizar la contratación de un servicio de telefonía móvil postpago con **CLARO** mediante la suscripción de un Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, como **cliente asociando dicho plan a cualquier modelo de teléfono celular disponible en el AA y TMK**, de conformidad con lo indicado en la cláusula segunda, asociado a alguno de los planes conexión indicados en la Tabla #2.
2. En caso de que la suscripción del contrato se asocie a la compra de un terminal por medio de financiamiento con **CLARO**, el contrato tendrá un plazo de permanencia mínima de **veinticuatro (24) meses**.

Tabla #1	
AGENTE ARMADILLO PR	AGENTE DIGITAL SAT PINARES
AGENTE BOSCAN SEVERIN MALL SAN PEDRO	AGENTE SAT P. DOMO
AGENTE BOSCAN SJO	AGENTE SAT STA ANA
AGENTE BOSCAN ALAJUELA	AGENTE SAT P. CULT
AGEN BOSCA SAN FCO	AGENTE SAT GALERI
AGENTE BOSCAN CARTAGO	AGENTE SAT TECH CI
AGENTE OFIC VENT. CASBELSA	AGENTE SAT CATEDRA
AGENTE LATAM TIBAS	AGENTE DIMONSA MORAVIA OFFICINA
AGENTE CONEXIÓN MOVIL SANTA BARBARA	AGENTE DIMON CORON
AGENTE CONEXIÓN MOVIL BELEN	AGENTE GREEN GUADA
AGENTE CONEXION MOVIL STO DGO	AGENTE GREEN LIBER
AGENTE COOPE B.LUJ	AGENTE HJ VEGA
AGENTE COOPEN GUANACASTE	AGENTE HJ VEGA CATEDRAL
AGENTE DESARROLLO CELULAR TURRUCARES	AGENTE HJ VEGA PUNTARENAS
AGENTE DESARROLLO CELULAR SAN RAF ALA	AGENTE INCSA SJ
AGENTE DESARROLLO CELULAR PLAZA HEREDIA	AGENTE INCSA CARPIO



Claro que sí

AGENTE DESARROLLO CELULAR PLAZA CELULAR 2	AGENTE MOVILSUP URUCA
AGENTE DESARROLLO CELULAR MINI PLAZA 1	AGENTE INTEC ESCAZ
AGENTE DESARROLLO CELULAR MINI PLAZA	AGENTE JOHNNY CELULAR PLAZA CELULAR 2
AGENTE D.CEL DECOS	AGENTE JHONNY ALAJ
AGENTE D.CEL TIBAS	AGENTE JHONNY CQUE
AGENTE D.CEL CARTAGO	AGENTE KOOLMOVIL SABANA SUR
AGENTE D.CEL ALAJUELA	AGENTE KOOL BOULEVARD
AGENTE D.CEL HATILLO4	AGENTE KOOLMOVIL SJ 2
AGENTE SAT GRECIA	AGENTE MEGARED
AGENTE DIGITAL SAT PLAZA CELULAR HEREDIA	AGENTE MOBO EXP TIBAS 2
AGENTE DIGITAL SAT ALAJUELA	AGENTE MOBO SHOP ASERRI
AGENTE DIGITAL SAT PEREZ ZELEDON	AGENTE MOBO EXP DESAMPARADOS 2
AGENTE DIGITAL SAT EL ROBLE	AGENTE MOBO UNION
AGENTE DIGITAL SAT MINI PLAZA CELULAR	AGENTE MOBO GOICO
AGENTE DIGITAL SAT MINI PLA 1	AGENTE OZONO DIGITAL
AGENTE OZONO OROTINA	AGENTE RYA S ROSA
AGENTE PIKI HEREDIA	AGENTE RYA UPALA
AGENTE PIKI BELEN	AGENTE RYA HEREDIA
AGENTE PIKI S.JOSE	AGENTE RYA CARTAGO
AGENTE PIKI ALAJUELA	AGENTE RYA SAN CARLOS
AGENTE PIKI CATEDRAL	AGENTE RYA STA RITA
AGENTE PIKI CATEDRAL	AGENTE SEFIET AV2
AGENTE PIKI HOSPITAL	AGENTE SELF ALAJU
AGENTE PIKI PZ	AGENTE STD CQUESAD
AGENTE RECARGAS VIRTUALES GUAPILES	AGENTE STANDARD COMMUNICATIONS T. YOSSES
AGENTE RECARGAS VIRTUALES SARAPIQUI	AGENTE TICO PURISC
AGENTE RECARGAS VIRTUALES CARIARI	AGENTE TICOCOM OROT
AGENTE REDCELL	AGENTE TICOCOM ESPAR
AGENTE RYA MINI SR1	AGENTE VIP OROTINA
AGENTE RYA ALAJUELA	AGENTE CONTRATISTA HJ VEGA
GESEL TLMK	MEGARED TLMK
C.C. MOVIL LATAM TLMK	RIGHT DECISION TLMK
ROSADO Y AZUL TLMK	EDATEL TLMK
SELFIE TECH TLMK	REDCELL TLMK
OZONO TLMK	



Claro que sí

## SEGUNDO: BENEFICIO

Los clientes beneficiarios que suscriban el contrato de telefonía móvil postpago con **CLARO** dentro del plazo de vigencia, conforme a la dinámica establecida en la cláusula tercera, podrán obtener el siguiente beneficio:

- **BENEFICIO:**
  - 100% más gigas en el paquete de datos local, del plan postpago contratado.
  - El beneficio tendrá una **vigencia** de veinticuatro (24) meses, es decir aplica desde el mes uno (1) hasta el mes veinticuatro (24) desde la suscripción del contrato. **A partir del mes veinticinco (25), el cliente navegará con el paquete regular** del plan originalmente contratado.
  - Clientes existentes o clientes nuevos que contraten un plan postpago.

Tabla #2: CLIENTES NUEVOS O EXISTENTES				
Plan	Tipo de servicio	Paquete internet regular	Paquete de internet del beneficio	Total paquete internet + beneficio
Conexión 2	Hibrido o Puro	16GB	16GB	32GB
Conexión 3	Hibrido o Puro	22GB	22GB	44GB
Conexión 4	Hibrido o Puro	28GB	28GB	56GB
Conexión 5	Hibrido o Puro	38GB	38GB	76GB

- Para más información sobre los términos y condiciones de los planes Conexión hacer clic [aquí](#).

## TERCERO: PLAZO DE VIGENCIA DEL BENEFICIO

El plazo de vigencia del Beneficio será a partir del día **cinco (05) de agosto** del año dos mil veinticuatro (2024) hasta el día **treinta y uno (31) de agosto** del año dos mil veinticuatro (2024).

## CUARTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. Beneficio sujeto al plazo de vigencia establecido en la cláusula cuarta del reglamento.
2. La cantidad de planes que el cliente beneficiario puede adquirir está sujeto a las políticas de venta y las que apliquen respectivamente de CLARO.
3. El Beneficio ofrecido sólo aplica para clientes que **adquieran por primera vez un plan** conexión con terminal presente en la Tabla #2, según corresponda la condición del cliente.
4. El Beneficio ofrecido **no aplica** para planes especiales de colaboradores de **CLARO**.
5. El Beneficio de doble más de gigas, aplica **únicamente en el territorio Nacional de Costa Rica**, por las gigas otorgadas referentes a los **100% adicionales NO podrán ser utilizadas en Roaming**.
6. **Reclamos:** En caso de reclamos en relación con el beneficio ofrecido, deberán canalizarse a través de los medios de comunicación y divulgación de **CLARO**, en la página web [www.claro.cr](http://www.claro.cr).
7. Si se demuestra que alguno de los clientes beneficiarios recibió el beneficio por medio de engaño, dolo negligencia y/o complicidad de un cliente ajeno al beneficio y/o de una tercera persona, **CLARO** podrán reclamar el beneficio otorgado en cualquier momento y se reservan el derecho de tomar las acciones legales pertinentes.
8. En el caso de que los clientes beneficiarios no utilicen correctamente el servicio de telefonía móvil postpago conforme se establece en el reglamento, el contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones y en la regulación aplicable vigente en telecomunicaciones, dará derecho a



Claro que sí

**CLARO** de inmediato a hacer ejercicio de los derechos que a su favor se establezcan en el contrato universal para la prestación de servicios de telecomunicaciones y la regulación vigente.

9. Los clientes beneficiarios, en ninguna circunstancia podrán solicitar o exigir el cambio del beneficio ofrecido por su valor monetario, ni tampoco podrá solicitar el reemplazo de este por algún otro producto, premio, sean estos tangibles o intangibles.
10. Si el cliente beneficiario no aceptara el respectivo Beneficio indicado en la Tabla #1, el mismo se considerará renunciado y extinguido con relación a éste, y no le asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna, ni siquiera parcialmente. De esta circunstancia se levantará un acta notarial.
11. La responsabilidad de **CLARO** con el beneficio ofrecido finaliza en los términos expresados en el reglamento y con la debida aplicación del beneficio indicado en la Tabla #1 según aplique a cada cliente.
12. Los clientes participantes podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjero deberá 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 en caso donde el cliente participante sea nacional, debiendo el mismo contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible
13. Los clientes participantes deberán cumplir cabalmente con los requisitos indicados en el reglamento, de modo que no se otorgará el beneficio ofrecido 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 dichos requerimientos.
14. Cada cliente participante deberá tener conocimiento del reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo del respectivo beneficio, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones y la forma de participar, así como las condiciones, limitaciones y restricciones. Por lo anterior, y para todos los efectos legales, **CLARO** podrá solicitar al cliente beneficiario, al momento de reclamar su respectivo beneficio, que mediante documento escrito manifieste dicha declaración y a su vez se adhiera por completo a todas y cada una de las cláusulas del reglamento. Si los mismos no se adhieren o no demuestran su voluntad de aceptar estas condiciones, **CLARO** no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose incluso de la obligación de entregar el beneficio correspondiente.
15. El beneficio ofrecido es intransferible a otra persona que no sea el cliente beneficiario, y no se puede reclamar otros beneficios en reemplazo de los aquí especificados. El mismo no es negociable ni puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma.

#### **QUINTO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

El cliente beneficiario será responsable del uso que le dé a su respectivo beneficio una vez otorgado. Al participar, el mismo 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 la obtención del beneficio, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del beneficio obtenido, o bien del hecho que sus identidades se hagan públicas por el hecho de haber resultado beneficiario.

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

- a) Gastos incurridos para obtener el beneficio ofrecido, 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 beneficio ofrecido.
- c) Daños sufridos a la integridad o bienes del cliente beneficiario o de terceros que se ocasionen en virtud del presente reglamento o durante el disfrute del respectivo beneficio.



**Claro que sí**

## **SEXTO: 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 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.

## **SÉPTIMO: 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 correo electrónico: [ayudacorporativa@claro.cr](mailto:ayudacorporativa@claro.cr) o por cualquier medio disponible por CLARO y publicado en el sitio web: [www.clarocr.com](http://www.clarocr.com). Contra las codecisiones 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.

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

**CLARO** realiza la recopilación y el uso de datos del cliente en el beneficio 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](mailto: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 el beneficio ofrecido 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**