

Reglamento

SORTEO “Gánate un Scooter con Claro - AFZ”

El presente Reglamento establece las disposiciones que regularán las actividades que llevarán a cabo tanto **CLARO CR TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula jurídica **3-101-460479**, en adelante “**CLARO**”, como los participantes en el Sorteo: “**Gánate un Scooter con Claro - AFZ**”, en adelante “el Sorteo”.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- **Organizador: CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**
- El Sorteo no está vinculado ni será acumulable con ningún otro Sorteo o promoción existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**.
- El Premio del Sorteo es transferible una única vez, no es canjeable por bienes de la misma naturaleza o accesorios de los bienes objeto del Premio, de manera que el cliente ganador 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.

- Definiciones:
 - **AA:** Agentes Autorizados, es decir, centros de venta externos a la empresa que están autorizados por **CLARO**.
 - **Acción electrónica:** Acción que gana el cliente de manera digital al cumplir con los requisitos del presente reglamento.
 - **CAC:** Centro de Atención al Cliente.
 - **Captación:** Clientes que activen por primera vez un plan pospago móvil.
 - **Kit Prepago:** Paquete de celular y chip (SIM) prepago que reintegra el 100% del valor del terminal en saldo disponible para el uso del cliente.
 - **Pospago:** servicio de telecomunicaciones adquirido por el cliente mediante la suscripción de un contrato, cuyo consumo se incluye en el ciclo de facturación del operador/proveedor y es cancelado de forma posterior al uso.
 - **Premio:** Recompensa otorgada al azar entre los participantes de un sorteo, quienes son seleccionados mediante un proceso aleatorio.
 - **Prepago:** servicio de telecomunicaciones que requiere de la existencia de un pago previo, que no corresponde a un monto fijo mensual, el cual se constituye en un saldo a favor del usuario final, se reduce gradualmente por el uso del servicio y puede ser aumentado mediante recargas.
 - **Renovación:** Clientes con un plan pospago móvil con un contrato vencido y que amplíen la vigencia de éste por un mínimo de 2 años más.
 - **Servicios Fijo:** Son aquellos servicios de telecomunicaciones que se brindan en una ubicación específica, como el servicio de internet, telefonía o televisión por cable en el hogar o la oficina.
 - **Sorteo:** Método de selección aleatoria de un ganador o ganadores entre un grupo de participantes.
 - **TLMK:** Servicio de venta por telefonía o telemercadeo.



Claro que sí

PRIMERO: REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

1. Los clientes participantes deberán necesariamente ser mayores de edad. En caso de que los clientes beneficiarios resultaren ser menores de edad no serán tomados en cuenta y se efectuará el Sorteo con un nuevo cliente.
2. El Sorteo, en las condiciones del presente Reglamento, es válido en todo el territorio de la República de Costa Rica de manera exclusiva.
3. Los participantes deben de ser clientes existentes de los productos Prepago, Pospago y Servicios Fijos de **CLARO** durante todo el plazo de vigencia para participar en el Sorteo y hasta la fecha del sorteo, asimismo, no deben encontrarse en condición de morosidad con **CLARO**.
4. Los clientes participantes podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjero el mismo deberá contar con un documento de identidad legal, vigente, íntegra y totalmente legible, que acredite su adecuado estatus migratorio regular 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 legal, vigente, íntegra y totalmente legible.
5. Los clientes participantes necesariamente deberán cumplir cabalmente con las disposiciones mencionadas en el presente Reglamento, de modo que no se otorgarán los premios ofrecidos en el Sorteo a los clientes que no cumplan con los mismos en ninguna circunstancia. **CLARO** en cada caso específico será vigilante y garante del cumplimiento de las disposiciones y requisitos fijados en el presente Reglamento, y de quesean acatados según se estipula, en virtud de lo cual se reserva el derecho de no otorgar los premios mencionados en caso de que detecte cualquier incumplimiento de dichos requerimientos.

SEGUNDO: DINÁMICA PARA PARTICIPAR

Los clientes participantes deberán necesariamente cumplir cabalmente con los siguientes requerimientos, según su tipo de línea o servicio, para ser tomados en cuenta para participar en el Sorteo y optar finalmente por el premio ofrecido en el mismo:

1. **Clientes Pospago:** Los clientes participantes deberán apersonarse al Agente Autorizado (AA) descrito en la Tabla #2 en la activación que se llevara a cabo en la Zona Franca AFZ durante la vigencia especificada en la cláusula tercera:
 - En el caso de nuevos clientes o clientes actuales deberán adquirir un plan pospago mediante venta nueva con o sin Terminal, o renovación de contrato por medio de la suscripción de un Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.
2. **Clientes Pospago:** Los clientes participantes deberán registrarse en el QR presente en los afiches y ser atendidos por el Centro Atención al Cliente (CAC) descrito en la Tabla #2 en la activación que se llevara a cabo en la Zona Franca AFZ durante la vigencia especificada en la cláusula tercera:
 - En el caso de nuevos clientes deberán adquirir un plan pospago mediante venta nueva con Terminal, y para el caso de clientes actuales deberán realizar la renovación de su



Claro que sí

plan pospago con terminal, en ambos casos, por medio de la suscripción de un Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

3. Clientes Prepago: Los clientes participantes deberán apersonarse al Agente Autorizado (AA) descrito en la Tabla #2, a efectos de realizar la activación correspondiente, la cual necesariamente se llevará a cabo en la Zona Franca AFZ durante la vigencia especificada en la cláusula tercera, únicamente cuando se dé alguno de los siguientes casos:
 - Compra de Kit Prepago y activación con cualquier terminal ofrecido por **CLARO**.
 - Portabilidad Prepago con recarga mínima de mil colones.

4. Clientes Servicios Fijos: Los clientes participantes deberán apersonarse al Agente Autorizado (AA) descrito en la Tabla #2 en los eventos que se realizarán a cabo Zona Franca AFZ durante la vigencia especificada en la cláusula tercera, y contratar alguno de los siguientes productos de **CLARO**:
 - Contratación de servicio Full Claro.
 - Contratación de servicio Fibra Óptica en cualquier velocidad.

La cantidad de acciones electrónicas otorgadas a cada cliente variarán en función del servicio y modalidad que el cliente adquiera del mismo, según se explica y detalla en las tablas # uno (1); y aplicará únicamente respecto a adquisiciones que se realicen en los puntos de venta participantes en la promoción indicados en la tabla # dos (2).

Tabla #1					
Producto	Modalidad	Acciones	Premio	Canal	Total de premios
Pospago	Venta nueva con o sin terminal	1	1 Scooter (monopatín), marca Honor, modelo Choice P10 Electric	AA	1
Pospago	Renovación de plan	1			
Prepago	Compra y activación de Kit Prepago	1		CAC	
Prepago	Portabilidad	1			
Servicio Fijo	Servicio de Full Claro o Fibra Óptica	1			

Tabla #2
AA: AGENTE DIGITAL SAT
CAC: CAC RENOVACIONES R4

TERCERO: PLAZO DE VIGENCIA

El plazo de vigencia para participar en el Sorteo será a partir del día **cinco (5) de noviembre** del año dos mil veinticuatro (2024) hasta el día **seis (6) de noviembre** del año dos mil veinticuatro (2024).



Claro que sí

CUARTO: NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DEL PREMIO

1. La **fecha del sorteo** será el día **once (11) de noviembre** del año dos mil veinticuatro (2024), con los clientes que cuenten con acciones válidas y que cumplan con los requisitos y disposiciones indicadas en el presente Reglamento. Se realizará el sorteo seleccionando **a un (1) ganador, así como (3) ganadores suplentes** entre todos los clientes participantes que cumplan cabalmente con todos los requisitos del presente Reglamento, mediante la aplicación de un sistema informático provisto de un algoritmo de selección aleatoria (**Tómbola Excel**). La elección se realizará frente a un Notario Público, que levantará un acta notarial, dando fe de la transparencia del acto.
2. La **notificación al cliente ganador** será mediante llamada telefónica a partir del día **doce (12) de noviembre** del año dos mil veinticuatro (2024). El cliente ganador será contactado por **CLARO** al número de teléfono con el cual se registró a los diferentes servicios para participar en el Sorteo, y por este medio se le darán las indicaciones correspondientes.
3. Se realizarán tres (3) intentos de llamada durante el día para contactar al cliente ganador. En caso de que alguno de estos no sea contactado, se procederá a contactar a los respectivos ganadores suplentes, hasta que sea posible otorgar el respectivo premio. En caso de que ni el respectivo Cliente ganador ni ninguno de los suplentes contesten las llamadas de notificación, **CLARO** no tendrá la obligación de averiguar los motivos por los cuales no contestaron, y podrá disponer del respectivo premio a su entera discreción y sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad.
4. El cliente ganador tendrá hasta el día **veintinueve (29) de noviembre** el año dos mil veinticuatro (2024) a las **3:00 pm**, para apersonarse a las instalaciones indicadas por **CLARO** para realizar el reclamo del Premio, para lo cual deberá portar el documento de identidad en el estado que establece el presente Reglamento. En caso de no poder apersonarse para reclamar su respectivo premio, podrá designar a una persona apoderada para retirar el mismo, la autorización deberá: i) indicar el nombre, ocupación, estado civil, número de identificación y dirección exacta tanto del cliente ganador, como del apoderado; ii) indicar expresamente que la objeto del poder es el retiro del Premio tal cual se encuentra descrito en la cláusula segunda; iii) que libera a **CLARO** de toda responsabilidad y reclamo, con respecto a la entrega del Premio a la persona autorizada. El poder tendrá validez únicamente si cumple con los requisitos de contenido indicados, y, si cuenta con la firma del ganador en éste se encuentra debidamente autenticada por Notario Público, y cuenta con los timbres correspondientes. Transcurrido dicho plazo sin que el respectivo premio sea retirado, **CLARO** no se verá en la obligación de reconocerlo, ni entregarlo posteriormente.
El cliente ganador deberá aportar los datos necesarios para verificar que cumple con los requisitos para ser declarado como tal, siendo necesario que el día que se apersona a retirar su respectivo premio, debe aportar su cédula de identidad en caso de ser nacional, así como su cédula de residencia, DIMEX o pasaporte en caso de ser extranjero, vigente, íntegra y totalmente legible.
5. La responsabilidad de **CLARO** en el Sorteo finaliza en los términos expresados en el presente Reglamento y con la entrega del premio.

QUINTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. El Sorteo está sujeto a plazo de vigencia descrito en la cláusula cuarta del presente Reglamento.



Claro que sí

2. Los clientes ganadores del sorteo no podrán solicitar cambios en sus respectivos premios ni su correspondiente valor en dinero, así como otros bienes accesorios, regalías o demás prerrogativas no comprendidas en el Sorteo.
3. Cada cliente participante deberá tener conocimiento del presente reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo del respectivo premio, 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 a cada cliente ganador, al momento de reclamar su respectivo premio, que mediante documento escrito manifieste dicha declaración y a su vez se adhiera por completo a todas y cada una de las cláusulas del presente reglamento. Si algunos de los clientes ganadores 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 premio correspondiente.
4. Quedan excluidos del Sorteo los miembros de la Junta Directiva y todo el personal laboral de **CLARO CR Telecomunicaciones S.A.**, distribuidores autorizados, los empleados de la Agencia de Publicidad y así como sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y tercero de afinidad (incluidos en esta lista los hijos, padres, hermanos y cónyuges).
5. Los premios ofrecidos en el Sorteo son transferibles a otras personas por parte del ganador principal una única vez, y no se pueden reclamar otros premios o regalías en reemplazo fuera de los aquí especificados. El Premio será entregado únicamente al respectivo cliente ganador o la persona autorizada por éste, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios del Sorteo. No obstante, lo anterior, en caso de imposibilidad material para apersonarse directamente a retirarlo, cada cliente ganador 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 retirar el respectivo premio y firmar el recibo del mismo en su nombre y representación. Para tales efectos **CLARO**, verificará por las vías ordinarias, si el mandatario del respectivo cliente ganador posee tales facultades, siendo que, en caso de no poseerlas, **CLARO** no realizará entrega alguna del respectivo premio, sin que por este motivo le corresponda acción o reclamo alguno al cliente ganador ni a su mandatario.
6. **CLARO** no se hará cargo de ningún gasto incurrido por los clientes ganadores para retirar sus respectivos premios. **CLARO** se limita a entregar únicamente los premios ofrecidos en el presente reglamento, por lo que no se aceptarán cambios ni mejorías en los mismos.
7. Si se demuestra que una persona recibió alguno de los premios ofrecidos en el Sorteo por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de un cliente no participante o de un tercero de mala fe, **CLARO** podrá reclamarlos en cualquier momento y se reserva el derecho de tomar las acciones legales correspondientes.
8. Si el cliente ganador no aceptara el respectivo Premio ganado a partir del Sorteo, no hiciera el retiro de éste dentro del plazo establecido, ni estuviese de acuerdo con sus condiciones, 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.

SEXTO: DERECHO DE IMAGEN

El cliente ganador, al aceptar su respectivo premio, se compromete a presentarse en el lugar y hora indicada por **CLARO** para tomarse fotografías, siendo que las mismas podrán ser utilizadas y publicadas en medios masivos, como testimoniales del Sorteo, con una finalidad meramente comercial



Claro que sí

y publicitaria durante el plazo de vigencia de la campaña y hasta un (1) año después de su finalización, sin que los clientes ganadores tengan derecho a reclamos de indemnización o compensación alguna por este motivo. Si algún cliente ganador se negara a presentarse a la toma de fotografías antes indicada perderá su derecho al respectivo premio, el cual se le otorgará al primer ganador suplente y así sucesivamente de conformidad al orden numérico de suplentes.

El cliente ganador 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 Sorteo y hasta los 365 días de su finalización, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen.

El cliente ganador 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.

SÉPTIMO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El cliente ganador será responsable del uso que le dé a su respectivo premio una vez otorgado. Al participar, los mismos liberan de responsabilidad a **CLARO**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en el Sorteo, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su participación en la misma, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión de los premios obtenidos, o bien del hecho que sus identidades se hagan públicas por el hecho de haber participado y/o haber resultado ganadores en el Sorteo.

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

- a) Gastos incurridos para participar en el Sorteo, 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 del Sorteo.
- c) Daños sufridos a la integridad o bienes de los clientes ganadores o de terceros que se ocasionen en virtud del Sorteo o durante el disfrute del respectivo premio.

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 el Sorteo anteriormente indicado. Al obtener acceso el usuario manifiesta su consentimiento con el tratamiento de los datos necesarios para uso del Sorteo, 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 teléfono 70027002. **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 [clik aquí](#).



Claro que sí

NOVENO: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con el Sorteo 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