

TÉRMINOS Y CONDICIONES

“Fibra Óptica” CLARO CR

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

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, con cédula de persona jurídica número 3-101-460479, en adelante "CLARO".
2. Los servicios de “Fibra Óptica”, están vinculados a las siguientes ofertas comerciales: Individual, Doble Play (internet + IPTV) y Triple Play (internet + IPTV + VozIP). No serán acumulables con ningún otro servicio, regalía existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**, no serán transferibles ni canjeables por otros beneficios y/o bienes de la misma naturaleza.
3. Los presentes Términos y Condiciones son aplicables para la República de Costa Rica de manera exclusiva.
4. Definiciones:
 - **Agente Autorizado o Comercializador CLARO (AAC):** Aquella persona, que por virtud de un Contrato celebrado con **CLARO**: (i) realiza a nombre y por cuenta de **CLARO** la comercialización de servicios de telecomunicaciones (en adelante, los “Servicios”) y Equipos Provisos, según se define este término más adelante, por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Servicios que ofrece **CLARO**.
 - **Centro de Atención a Clientes (CAC) de CLARO:** Es el lugar en donde físicamente se encuentran los ejecutivos de **CLARO** cuya función es: (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.
 - **Cobertura:** Son las áreas geográficas de un territorio en las que se cuenta con infraestructura para la prestación de Servicios. La Cobertura de **CLARO** se encuentra disponible en los CAC y la página en Internet <http://www.claro.cr>
 - **Usuario o Cliente (s):** Son aquellas personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que suscriban el servicio fijo con base a la descripción del servicio que se detalla en los presentes términos y condiciones.
 - **Fibra Óptica:** Tipo de tecnología de transmisión que proporciona datos e información a través del uso de fibras ópticas.
 - **Internet Protocol TV o Televisión por Protocolo de Internet (IPTV):** Transmisión de la señal de televisión a través de Internet.
 - **STB:** sus siglas en inglés (Set-Top-Box) es una caja digital que se conecta a la televisión y le permite acceder a servicios de televisión digital como la IPTV mediante una conexión a internet.
 - **Voz IP:** telefonía fija a través de protocolos de internet, o telefonía por medio de internet.



Claro que sí

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A. CONDICIONES Y POLÍTICAS GENERALES

1. **Alcances:** El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad ubicadas en el siguiente sitio web: <https://www.claro.cr/personas/legal-y-regulatorio/>
2. **Capacidad jurídica:** El Usuario deberá ser mayor de edad.
3. **Territorio:** Los servicios ofrecidos por **CLARO** pueden ser utilizados únicamente en las zonas de cobertura habilitadas en la República de Costa Rica, las cuales pueden ser consultadas dando [clic aquí](#).

III. MODALIDAD DEL SERVICIO

- i. El servicio puede ser en internet fibra óptica Gpon, en forma Individual, Doble Play (internet + IPTV) y Triple Play (internet + IPTV + VozIP) a través de la compra de cualquiera de los planes indicados en las tablas #1, #2 y #3.
- ii. Cada servicio incluye una ONT (modem) asimismo no hay costos de alquiler, ni costos ocultos dentro de la facturación, el precio de publicidad y contratación es el precio final de la factura.
- iii. Algunas de las características del servicio de internet mediante Fibra Óptica son:
 - o Internet Simétrico, la misma velocidad para enviar, subir y descargar información, es decir, permite que se realicen estas acciones simultáneamente sin presentar fallas en la carga del internet.
 - o Se entregará al cliente una ONT (modem) en calidad de préstamo durante el tiempo que se mantenga el servicio activo.
- iv. Incluye ecosistema de Claro TV Plus (+) que se brinda a través de IPTV en cualquiera de las modalidades de Doble Play (internet + IPTV) y Triple Play (internet + IPTV + VozIP). Claro TV Plus (+), le ofrece en su STB una serie de funciones inteligentes. El costo del servicio de Claro TV Plus (+), es de acuerdo con la modalidad de plan contratado. Es un servicio que se incluye implícito en su servicio sin agregar costos extra en su plan contratado.

Algunas de las características son las siguientes:

- o Control Parental
- o Mis Contenidos (Contenidos Favoritos)
- o Recordatorios TV (En esta opción permite recordarte de un programa en específico antes de que inicie mediante una notificación en pantalla.)
- o Mosaico de Canales
- o Guía de programación Interactiva
- o Control Remoto Universal e Interactivo
- o Búsqueda Inteligente (TV lineal como en VOD)
- o Pago por evento (Alquileres de películas en Claro Video)
- o Descargar aplicaciones: Disney +, Netflix, HBO MAX, Amazon Prime y You Tube.
- o Comando de voz.
- o Personalizar el acceso a los canales favoritos.
- o Claro Video.
- o Retroceder en vivo, grabar, pausar o adelantar una película, serie y canales.
- o Se obtiene el también el servicio de TV everywhere (televisión en vivo) en aplicación Claro Video desde su dispositivo móvil, computadora o consola.
- o El servicio de televisión incluye un control remoto universal o inteligente por cada STB contratada



Claro que sí

- v. En el servicio de Claro TV cada servicio incluye tres (3) cajas digitales que le permitirá al cliente tener servicio en tres televisores, sin costos de alquiler. Los equipos brindados son en condición de préstamo.
- vi. La caja adicional para un televisor extra tiene un costo de mil cuatrocientos colones (₡1.400) mensuales y el cliente puede contratar hasta un máximo de cinco (5) televisores en total, tomando en cuenta las tres (3) cajas ya incluidas.
- vii. Los precios de paquetes Premium de contratación adicional son los siguientes:
 - a. Universal Plus: tres mil ochocientos colones (₡3.800) mensuales.
 - b. HBO MAX: cinco mil cuatrocientos trece colones (₡5.413) mensuales.
 - c. HOT PACK: Siente mil trescientos (₡7.300) mensuales.
 - d. Golden Premier: dos mil setecientos cincuenta colones ((₡2.750) mensuales.
- viii. La Grilla Avanzada HD incluye cien (100) canales y la grilla Avanzada HD Plus incluye ciento cuarenta y ocho (148) canales, sin canales repetidos. La cantidad de canales en las grillas está sujeta a cambios los cuales serán notificados a clientes actuales antes de ser ejecutados. Para ver en la página web la lista completa de canales disponibles según la grilla ingrese aquí: [Grilla de canales](#)
- ix. El servicio incluye CLARO Video en su versión gratuita. El uso y cobros dentro de esta aplicación están sujetos a las términos y condiciones ya estipulados, los cuales se encuentran disponibles en la página web www.claro.cr.

| TABLA #1 | Precio individual | |
|---|-------------------|----------------------|
| | Internet | Precio sin impuestos |
| Internet Individual 120 Mbps Simétrico (C) | ₡20 500 | ₡20 860 |
| Internet Individual 200 Mbps Simétrico (C) | ₡21 900 | ₡22 285 |
| Internet Individual 400 Mbps Simétrico (C) | ₡23 900 | ₡24 320 |
| Internet Individual 500 Mbps Simétrico (C) | ₡26 000 | ₡26 455 |
| Internet Individual 600 Mbps Simétrico (C) | ₡29 900 | ₡30 425 |
| Internet Individual 1024 Mbps Simétrico (C) | ₡49 000 | ₡49 860 |

| TABLA #2 | Doble Play | |
|---|------------|----------------------|
| | Internet | Precio sin impuestos |
| 120Mbps Simétrico + Avanzado HD (C) | ₡23 600 | ₡23 795 |
| 200 Mbps Simétrico + Avanzado HD (C) | ₡25 600 | ₡25 830 |
| 400 Mbps Simétrico + Avanzado HD (C) | ₡31 500 | ₡31 805 |
| 500 Mbps Simétrico + Avanzado HD (C) | ₡35 000 | ₡35 420 |
| 600 Mbps Simétrico + Avanzado HD (C) | ₡38 400 | ₡38 925 |
| 1024 Mbps Simétrico + Avanzado HD (C) | ₡53 400 | ₡54 170 |
| 120 Mbps Simétricos + Avanzado Plus (C) | ₡26 000 | ₡26 205 |

| | | |
|--|---------|---------|
| 200 Mbps Simétricos + Avanzado Plus (C) | ¢27 200 | ¢27 425 |
| 400 Mbps Simétricos + Avanzado Plus (C) | ¢33 300 | ¢33 605 |
| 500 Mbps Simétricos + Avanzado Plus (C) | ¢36 600 | ¢37 020 |
| 600 Mbps Simétricos + Avanzado Plus (C) | ¢39 600 | ¢40 125 |
| 1024 Mbps Simétricos + Avanzado Plus (C) | ¢54 800 | ¢55 575 |

| TABLA #3 | | Triple Play | |
|--|--|----------------------|---|
| | | Precio sin impuestos | Precio con impuestos (IVA, 911 y Cruz Roja) |
| Internet | | | |
| Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 120 Mbps + Voz IP(C) | | ¢23 600 | ¢23 795 |
| Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 200 Mbps + Voz IP (C) | | ¢25 600 | ¢25 830 |
| Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 400 Mbps + Voz IP (C) | | ¢31 500 | ¢31 805 |
| Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500 Mbps + Voz IP (C) | | ¢35 000 | ¢35 420 |
| Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP (C) | | ¢38 400 | ¢38 925 |
| Ultra HD + Fibra Óptica 1024 Mbps + Voz IP (C) | | ¢53 400 | ¢54 170 |
| Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 120 Mbps + Voz IP (C) | | ¢26 000 | ¢26 205 |
| Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 200 Mbps + Voz IP(C) | | ¢27 200 | ¢27 425 |
| Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 400 Mbps + Voz IP (C) | | ¢33 300 | ¢33 605 |
| Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500 Mbps + Voz IP (C) | | ¢36 600 | ¢37 020 |
| Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP (C) | | ¢39 600 | ¢40 125 |
| Ultra HD Plus + Fibra Óptica 1024 Mbps + Voz IP (C) | | ¢54 800 | ¢55 575 |

IV. MÉTODO DE CONTRATACIÓN

Contratación del servicio: Si el cliente desea obtener información y/o contratar alguno de los paquetes disponibles ponemos a su disposición los siguientes canales: 1) Ingresar a la dirección www.claro.cr, 2) visitar alguno de los Centros de Atención al Cliente (CAC) de **CLARO**, 3) visitar alguna Tienda de un agente autorizado.

V. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

Los Términos y Condiciones tendrán una vigencia indefinida. El servicio podrá ser adquirido a partir del **primero (01) de noviembre del año dos mil veinticuatro (2024)**.

El servicio ofrecido, en las condiciones del presente documento, es válido para la República de Costa Rica dentro de su área de cobertura, y estará sujeto a las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones, los cuales podrán ser modificados por **CLARO**.



Claro que sí

VI. CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. Los Servicios de “Fibra Óptica”, estará sujeto a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, el cual podrá ser modificado por **CLARO**. El cliente podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de su Servicio a través de los **CAC** de **CLARO**.
2. Los servicios de “Fibra Óptica”, se encuentra disponible para todas las personas nacionales o extranjera mayores de dieciocho (18) años.
3. Los servicios de “Fibra Óptica”, se encuentra disponible para clientes nuevos y existentes de los servicios de Fibra Óptica e **CLARO**.
4. Los términos y condiciones aquí indicados son intransferibles a otras personas que no sean los clientes interesados, y no se pueden reclamar otras condiciones o regalías en reemplazo del aquí especificado. El mismo no es negociable ni puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma.
5. Si se demuestra que una persona recibió el servicio 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.
6. En el caso de que cualquier cliente no utilice correctamente el servicio conforme se establece en el presente documento, y según las disposiciones regulatorias vigentes, **CLARO** tendrá derecho a tomar la siguiente medida: presentar el reporte ante la Autoridad Reguladora competente para que sean tomadas las acciones correspondientes.
7. La totalidad de los valores expresados en el presente servicio corresponden a colones costarricenses.
8. La adquisición del servicio de “Fibra Óptica”, implica la plena aceptación de los términos y condiciones que se establecen en el presente Reglamento, el cual se encuentra disponible en la página web www.claro.cr.
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 condición de préstamo para disfrutar el servicio de internet + IPTV (router/ONT y STB), el mismo es indicado 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 servicios contratados. Lo anterior se registrará en concordancia con el anexo de comodato incluido en el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones. 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 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 Centro de Atención al Cliente (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. El cliente que realice la cancelación del servicio no debe tener deudas pendientes de pago y adicionalmente el correo electrónico enviado por el cliente debe ser el mismo que el cliente indicó en su Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones. 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



Claro que sí

ejecutar de manera inmediata los derechos que a su favor se establezcan en el precitado contrato y la regulación vigente.

VII. INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL

De conformidad con los términos y condiciones establecidos en el Términos y Condiciones de Prestación y Calidad de los Servicios, el cliente tendrá derecho a ser indemnizado en caso que se presenten interrupciones en la Red de **CLARO**, con excepción de los siguientes casos: (i) caso fortuito; (ii) fuerza mayor; (iii) hecho de un tercero; (iv) causas imputables al propio cliente; (v) incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del cliente, en particular, para los casos de fraude donde aplique la suspensión temporal o total, respectiva; (vi) conexión por parte del cliente de equipos terminales no homologados por la SUTEL; y (vii) condiciones de mantenimiento programado de la red.

Para tales efectos, se aplicarán las siguientes reglas para el cálculo de la indemnización por interrupción temporal: (a) El cliente deberá formular una reclamación, identificando la fecha y tiempo estimado de la interrupción, a través de un CAC de **CLARO**; (b) el monto correspondiente a la indemnización será establecido por **CLARO** conforme a los parámetros de calidad establecidos en la regulación vigente que incluye, entre otros, un factor de ajuste de calidad que es determinado con base en el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio; (c) el cliente reconoce y acepta expresamente que la responsabilidad de **CLARO** para con el cliente, por interrupciones se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en la presente cláusula y que en ningún momento será **CLARO** responsable por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante, o cualquier otra figura similar. En consecuencia, el cliente reconoce y acepta que en ningún caso tendrá en contra de **CLARO**, sus compañías matrices o afiliadas y de sus contratistas, derecho alguno distinto o adicional al indicado en esta cláusula por concepto de interrupciones temporales del Servicio; y (d) la compensación procedente será aplicada en la facturación siguiente de los Servicios.

VIII. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS

La falta de pago de una de sus facturaciones dará derecho a **CLARO** a proceder con la suspensión definitiva del Servicio, sin perjuicio de ejercer cualquier acción legal correspondiente.

IX. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS SERVICIOS

CLARO podrá dar por terminados los Servicios en los siguientes casos:

(I) Sin responsabilidad para **CLARO**: (a) Por muerte, liquidación o quiebra del cliente; (b) Por engaño, fraude o mala fe al momento de la contratación de los Servicios o disfrute posterior de los mismos; (c) Por actuación dolosa que ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los Servicios o la operabilidad e integridad de la red; (d) Por la cesión de los derechos del cliente derivados de estos Términos y Condiciones, sin el consentimiento previo y por escrito de **CLARO**; (e) Por realización de Prácticas Prohibidas; (f) Por solicitud del cliente aun cuando sea en ejercicio del derecho derivado de las normativas de portabilidad numérica, la terminación anticipada de los Servicios.

(II) Sin responsabilidad para el cliente: (a) Por disolución o liquidación de **CLARO**; (b) Por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad; o (c) Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.



Claro que sí

X. NOTIFICACIONES

Para todos los efectos de este Términos y Condiciones, se tendrá como sus domicilios o medios para atender notificaciones y en general cualquier comunicación, los que sean reportados por el cliente al momento de contratación de los Servicios. El cliente se obliga a notificar inmediatamente y por escrito a **CLARO** cualquier cambio de domicilio o medio de notificación derivada del presente Términos y Condiciones, y acepta que se tenga por recibida cualquier comunicación que se le dirija al domicilio indicado por éste al momento de la activación del Servicio, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Términos y Condiciones mientras no se le haya notificado a **CLARO** un cambio de domicilio o medio de recepción por escrito. Las notificaciones que el cliente haga se tendrán por aceptadas en el momento en que efectivamente las reciba **CLARO** en su domicilio, mismo que se indica en la página www.claro.cr

XI. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

En caso de modificaciones a los presentes Términos y Condiciones, **CLARO** se obliga a comunicarlas por escrito al cliente quien, en caso de que le afecten o de no estar de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá solicitar la cancelación de su servicio doble play, si el cliente no manifiesta su disconformidad dentro de los siguientes quince (15) días naturales contados a partir de la comunicación de **CLARO**, se tendrán por aceptados dichos cambios.

XII. CESIÓN

El cliente no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este Términos y Condiciones sin la autorización previa y por escrito de **CLARO**. **CLARO** se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud y de establecerlas condiciones requeridas para su aceptación.

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

XIV. SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LOS DERECHOS DEL CLIENTE

CLARO y sus Subsidiarias y/o Afiliadas y contempla la recopilación y el uso de datos y servicios en dichos sitios. 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 Usted, el Usuario, está de acuerdo con el manejo de la misma. **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



Claro que sí

a servicio al cliente al correo electrónico: 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](#).

XV. 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