

Términos y Condiciones

“MDM Knox”

CLARO Costa Rica

Los presentes términos y condiciones, en adelante “Términos y Condiciones”, serán los aplicables al servicio de “MDM Knox”, que ofrece **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, (en adelante “**CLARO**”) cédula jurídica número 3-101-460479, con domicilio social en San José, Pavas, cuatrocientos metros al sur de Plaza Mayor, Edificio Torre Cordillera, quinto piso, pone a disposición de sus Suscriptores, los Términos y Condiciones bajo los cuales usted utilizará el servicio de MDM Knox, incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de CLARO.

TÉRMINOS Y CONDICIONES.

- i. Proveedor del servicio: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, cédula jurídica número 3-101-460479, en adelante “**CLARO**”.
- ii. **Definiciones:**
 - **MDM (Mobile Device Management / Gestión de Dispositivos Móviles):** conjunto de herramientas y políticas diseñadas para administrar, proteger y controlar los dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas, que son utilizados por una organización o empresa.
 - **Knox:** Plataforma de seguridad desarrollada por Samsung para proteger dispositivos móviles. La tecnología Knox ofrece una serie de características diseñadas para proteger tanto el hardware como el software de los dispositivos, así como para proporcionar herramientas para administrarlos de manera segura en entornos empresariales.
 - **Nube:** Espacio virtual donde puedes almacenar tus archivos, ejecutar aplicaciones y acceder a una variedad de servicios informáticos sin necesidad de poseer o mantener la infraestructura física necesaria.
 - **Hardware:** El hardware son los componentes físicos de una computadora o dispositivo electrónico, como la CPU, la memoria, el disco duro, la placa base y los dispositivos periféricos.
 - **Software:** Conjunto de programas y datos que controlan la operación de un dispositivo electrónico. Incluye aplicaciones, sistemas operativos y cualquier otro programa que permita realizar tareas específicas en una computadora o dispositivo.



Claro que sí

PRIMERO: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

I. OBJETO:

MDM Knox, consiste es una solución que permite conectar diferentes dispositivos con el fin de tener la administración control y seguridad de estos. Es un servicio en la nube que permite la escalabilidad y da herramientas para las organizaciones, con el fin de que puedan mejorar la efectividad de sus dispositivos a través de la administración remota desde la nube.

II. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO:

Los presentes términos y condiciones estarán vigentes desde el quince **(28) de noviembre del año dos mil veinticuatro (2024) y hasta que los presentes términos y condiciones sean actualizados**. El servicio será aplicable en el territorio de la República de Costa Rica.

III. MODALIDAD DE CONTRATACIÓN:

El servicio de MDM Knox es una opción adicional que se contrata a través del Anexo Claro Cloud y puede ser contratado con una permanencia de 12 meses, de ser cancelada antes del plazo estipulado se procedería a cobrar los meses restantes.

Podrá ser contratado por todos los habitantes de la República de Costa Rica que sean mayores de edad y que cumplan con los requisitos crediticios establecidos por CLARO en su política interna. Entre los requisitos más fundamentales se incluyen la presentación de la personería jurídica, documento de identidad y comprobantes de ingresos. Además, cada solicitud se someterá a un análisis interno para su evaluación y aprobación.

1. OFERTA COMERCIAL Y TARIFAS

La oferta comercial se describe a continuación:

Las licencias se pueden contratar de manera unitaria, no hay mínimo de contratación y los precios son los siguientes:

Tabla #1

Nombre de la licencia	Precio sin I.V.A
Knox Manage Yearly	\$2.75
Knox Suite Yearly	\$6.25

Los montos especificados en las *Tabla #1* no incluyen el Impuesto de Valor Agregado (I.V.A) ni el Impuesto Cruz Roja y 9-1-1, serán calculados según el subtotal de la facturación.

La tarifa se estructura como un desembolso mensual constante en dólares estadounidenses, de acuerdo con la tasa de cambio establecida por el Banco Central de Costa Rica (BCCR). La contratación queda sujeta a un período de vigencia predeterminado de 12 meses.



Claro que sí

2. DISPONIBILIDAD

La disponibilidad se lleva a cabo según lo siguiente:

- Servicio disponible las 24 horas al día, el cual tiene una disponibilidad del 99.99% según estándares del proveedor.
- CLARO no se hace responsable de las configuraciones mal gestionadas que realice el SUSCRIPTOR y que genere fallas de disponibilidad de sus administraciones.

3. NIVELES DE SERVICIO

Se debe reportar vía telefónica al Call Center Corporativo los reclamos que se presenten en su servicio, identificándose con su ID de servicio, y reportar a la persona encargada toda la información básica que ayude a identificar la falla y su origen. Al ser notificada la falla, se dará apertura a un ticket de servicio asignándole un número único, el cual servirá de referencia a dicha falla. En caso de fallas simultáneas de varios servicios, el orden de atención de estos será según el nivel de importancia definida por el SUSCRIPTOR. Los medios de contacto son los siguientes:

Área/Puesto	Nivel	Tiempo	Nombre	Teléfono	Email
Call Center	1	0 h	N/A	506 - 7002-7002	ayudacorporativa@claro.cr
Agentes Operativos	2	1 h	N/A	N/A	N/A
Soporte Cloud	3	2 h	N/A	N/A	sopORTEcloud@claro.cr
Team Leader	4	4 h	Keidy Masis Rosales	+506 7027 8409	keidy.masis@claro.cr
Sub-Gerente	5	5 h	Emmanuel Gonzalez	+506 7002 7584	emmanuel.gonzalez@claro.cr

SEGUNDO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

- I. Los presentes Términos y Condiciones están sujetos al plazo de vigencia que indica este reglamento.
- II. Para dar de baja el servicio contratado, el Suscriptor debe llamar a “Ayuda Corporativa”, al número telefónico 7002-7002, o al correo electrónico: ayudacorporativa@claro.cr. El Suscriptor reconoce y acepta que, en caso de no estar al día en sus obligaciones económicas con **CLARO**, se inicia un procedimiento de cobro correspondiente al monto pendiente.
- III. El Suscriptor ostenta el derecho de rescindir los servicios contratados en el plazo que estime oportuno. Es de crucial importancia que el Suscriptor comprenda que, en el evento de seleccionar la modalidad de pago mensual y hallarse en un período de permanencia, se procederá a la facturación de los meses remanentes de compromiso. Este proceder se fundamenta en la adquisición de una licencia vinculada, la cual es instalada y activada para prestar el servicio correspondiente. La delimitación temporal de este compromiso se detalla con precisión en el Anexo Claro Cloud. Cabe destacar que, en el caso de optar por la modalidad de pago mensual sin permanencia, no se encuentran previstas penalidades de ningún tipo.



Claro que sí

- IV. En caso de la ocurrencia de eventos de fuerza mayor, caso fortuito e imprevisible que afecten a **CLARO**, tales como, pero sin limitarse a: el aumento de las tasas o impuestos inherentes a la actividad de las telecomunicaciones o cualquier otro aplicable a la actividad comercial ejercida por **CLARO**, el cambio de los precios de las tarifas por la autoridad competente, el cambio en la política económica nacional, o cualquier otro hecho que haga que sea excesivamente oneroso para **CLARO** mantener los presentes Términos y Condiciones, permitirá a **CLARO** el retiro inmediato del servicio sin que esto acarree responsabilidades de ninguna índole para **CLARO**.
- V. En caso de que no se utilicen correctamente los servicios contratados, conforme se establece en estos Términos y Condiciones y en la regulación aplicable vigente, dará derecho a **CLARO** para que, de manera inmediata, ejecute los derechos que a su favor se establezcan.
- VI. Toda persona que desee contratar el servicio de MDM Knox deberá tener conocimiento de estos Términos y Condiciones, así como las limitaciones para la prestación del servicio aquí establecidas. 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 SUSCRIPTOR adquiera los servicios aquí descritos durante el plazo establecido. Si el Suscriptor no se adhiere o no demuestra su voluntad de aceptar estas condiciones, CLARO no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose de la obligación de prestar el servicio según los términos indicados.
- VII. Al ser un servicio que está en la nube, CLARO no se hace responsable de la falta del servicio por fallas de su servicio de internet.
- VIII. El SUSCRIPTOR acepta que es su responsabilidad velar por el cumplimiento correcto y oportuno de sus configuraciones en el servicio, si estos están realizados de mala forma y fueron configurados por el SUSCRIPTOR, CLARO no se hace responsable de las fallas que este genere, más sin embargo CLARO podrá brindar ayuda para poder solventar.
- IX. Si el SUSCRIPTOR no acepta los Términos y Condiciones para la prestación de MDM Knox, CLARO podrá negarse a prestar el servicio y al Suscriptor no le asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna.
- X. La información proporcionada por EL SUSCRIPTOR a CLARO será tratada como estrictamente confidencial, y CLARO se compromete a no divulgarla a terceros ni a utilizarla en beneficio propio, a menos que cuente con el consentimiento por escrito de EL SUSCRIPTOR. Los productos finales generados en el marco de este proyecto serán propiedad exclusiva de EL SUSCRIPTOR, sin embargo, esta propiedad no incluirá los productos, métodos y herramientas que CLARO haya utilizado durante el desarrollo del proyecto. CLARO podrá retener copias de los productos finales con el fin de garantizar internamente su calidad. Una vez que EL SUSCRIPTOR haya aceptado los entregables de acuerdo con los términos establecidos, CLARO eliminará de manera segura dichos informes de sus equipos, haciendo imposible su recuperación.
- XI. Cumpliendo con la obligación de mantener la confidencialidad, CLARO será libre de utilizar los conceptos, técnicas y la experiencia adquirida durante el desarrollo del proyecto.

TERCERO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS

El Suscriptor tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos a CLARO, por medio de ayuda corporativa al correo: ayudacorporativa@claro.cr o al teléfono 7002-7002 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 Suscriptor tendrá derecho, dentro de los diez (10) días naturales



Claro que sí

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 Suscriptor presente sus peticiones, quejas o reclamos mediante escrito, CLARO notificará su decisión en la dirección de notificaciones registrada por el Suscriptor.

CUARTO: 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 los términos y condiciones, CLARO no tendrá responsabilidad alguna. Asimismo, en tales casos CLARO hará sus mejores esfuerzos para restablecer la operatividad de los presentes términos y condiciones, tan pronto terminen las causas de su suspensión o deficiencia.”

QUINTO: LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El Suscriptor beneficiario será responsable del uso que le dé al beneficio una vez adquirido. Al obtener el beneficio, el Suscriptor libera de responsabilidad a CLARO, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en la promoción, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su beneficio en la misma, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del beneficio obtenido, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber sido beneficiario de la promoción. Sin perjuicio de lo anterior, expresamente el Suscriptor beneficiario libera de responsabilidad a CLARO por:

- a) Gastos incurridos para obtener el servicio, 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 Suscriptor beneficiario o de terceros que se ocasionen en virtud de la promoción o durante el disfrute de los beneficios.

El Suscriptor reconoce que los diagnósticos, junto con los informes proporcionados después de la prestación del servicio, constituyen exclusivamente evaluaciones de la situación. No obstante, se aclara que dichas evaluaciones no garantizan la resolución de los problemas identificados. Por consiguiente, CLARO no asume responsabilidad alguna por posibles inconvenientes futuros relacionados con la seguridad, dado que este servicio está diseñado únicamente con el propósito de validar las deficiencias de seguridad presentes en la red empresarial. La mejora de la seguridad no está implícita ni garantizada, siendo su función principal la identificación y documentación de las vulnerabilidades existentes, si estas existieran dentro del análisis que se realiza.

SEXTO: SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LOS DERECHOS DEL SUSCRIPTOR

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 esta. 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,



Claro que sí

rectificación, cancelación, oposición o revocación del consentimiento por favor contacte a servicio al Suscriptor al correo electrónico: ayudacorporativa@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](#)

SÉTIMO: 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