

Reglamento

SORTEO: “RECARGÁ Y GANÁ”, PREPAGO DICIEMBRE 2024.

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 de Plaza Mayor, Edificio Torre Cordillera, quinto piso y los participantes del sorteo “**RECARGÁ Y GANÁ**”, en adelante “el Sorteo”.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- i. Organizador: **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**
- ii. La persona participante deberá ser mayor de edad, ya que el sorteo es exclusivo para mayores de edad.
- iii. Los clientes beneficiarios deberán contar necesariamente con una **línea de telefonía móvil prepago activa con CLARO.**
- iv. Los clientes participantes podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjero deberá contar con un documento de identificación legal y vigente que acredite su adecuado estatus migratorio en Costa Rica, sea éste su pasaporte o Documento de Identidad Migratorio para Extranjeros (DIMEX). Igual disposición aplica en caso donde el cliente participante sea nacional, el cual debe contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
- v. El premio ofrecido en el Sorteo no es transferible ni canjeable de manera que el cliente ganador no podrá solicitar a CLARO su cambio por dinero ni por ningún otro bien tangible o intangible, ni regalía conexas.

PRIMERO: DINÁMICA PARA PARTICIPAR

La persona participante deberá cumplir estrictamente con los siguientes requerimientos para poder optar finalmente por el premio ofrecido en el Sorteo:

- 1) Los clientes que deseen participar en el Sorteo deberán realizar al menos una recarga mínima de tres mil colones (₡3000), o recargas acumuladas que sumen el monto de tres mil colones (₡3000), podrá realizarse una recarga de un monto superior al mínimo indicado. En el siguiente cuadro se muestra el monto de recarga y el premio a entregar

RECARGA	PREMIO
₡ 3000 o más	Pantalla RCA 50"
Acumulado ₡ 3000	



Claro que sí

La recarga se debe realizar dentro del plazo de vigencia indicado en la cláusula tercera, y **podrá ser hecha en cualquier Centro de Atención al Cliente (“CAC”), Agentes Autorizados de CLARO, en cualquier punto de recarga CLARO en todo el país o cualquiera de los medios de autogestión disponibles.**

- 2) Una vez que el cliente haya realizado la recarga por cualquiera de las opciones indicadas anteriormente, recibirá un (1) SMS de CLARO confirmando la acreditación de su recarga
- 3) Al realizar la recarga, **el cliente quedará participando de forma automática en el Sorteo.**

SEGUNDO: PREMIO

1 Smart TV Marca RCA de 50”

TERCERO: PLAZO DE VIGENCIA

El plazo para participar en el Sorteo será a partir **del lunes nueve (9) de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024) hasta el martes treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024)**

CUARTO: NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DEL PREMIO

1. La fecha del sorteo será el día **seis (6) de enero del año dos mil veinticinco (2025)**. Se realizará el sorteo eligiendo a **una (1) persona ganadora**, así como cinco **(5) suplentes**, entre todos los que cumplan con los requisitos indicados en el Reglamento, mediante la aplicación de un sistema informático provisto de un algoritmo de selección aleatoria en una tómbola Excel. La elección se realizará frente a un Notario Público, quien levantará un acta notarial dando fe de la transparencia del acto.
2. La notificación la persona ganadora será mediante llamada telefónica al número con el cual realizó la recarga, y se realizará a partir del mismo día en que se realiza el sorteo, es decir el **seis (06) de enero del año dos mil veinticinco (2025)**. La persona ganadora será contactada por parte de CLARO y se le solicitará sus datos personales, por este medio se le darán las indicaciones correspondientes para el retiro de su respectivo premio, siendo que recibirán su premio en el lugar, fecha y hora indicadas por CLARO en dicha llamada.
3. Se realizarán **tres (3) intentos** de llamadas durante el día para contactar al cliente ganador. En caso de no ser localizado se procederá a llamar a respectivo ganador suplente, hasta que sea posible otorgar el respectivo premio. En caso de que ni el cliente ganador ni los suplentes contesten las llamadas de notificación, CLARO no tendrá la obligación de averiguar los motivos por los cuales no contestaron, y podrá disponer de los premios a su entera discreción y sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad.
4. La persona ganadora tendrá **hasta las cuatro de la tarde (4:00p.m) del día quince (15) de enero del año dos mil veinticinco (2025)** para apersonarse a las instalaciones de CLARO ubicadas en San José, Rohrmoser, Edificio Torre Cordillera, quinto piso, para reclamar su respectivo premio. Transcurrido dicho plazo sin que el premio sea retirado, CLARO no se verá en la obligación de reconocerlo ni entregarlo posteriormente.



Claro que sí

QUINTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

- i. El Sorteo está sujeto al plazo de vigencia descrito en la cláusula tercera del Reglamento.
- ii. El cliente ganador no podrá solicitar cambios en su respectivo premio, ni su correspondiente valor en dinero, así como otros bienes accesorios, regalías o demás prerrogativas no comprendidas en el Sorteo.
- iii. Cada cliente participante deberá tener conocimiento del Reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo del respectivo premio, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer la forma de participar y las condiciones, limitaciones y restricciones. Por lo anterior y para todos los efectos legales, **CLARO** podrá solicitar al 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 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 premio correspondiente.
- iv. La responsabilidad de CLARO en el Sorteo finaliza en los términos expresados en el presente reglamento y con la entrega del premio ofrecido en el Sorteo.
- v. El premio ofrecido es intransferible a otra persona que no sea el respectivo cliente ganador, siendo que el mismo aplicará según la línea prepago-registrada. Tampoco se podrán reclamar otros beneficios o regalías en reemplazo fuera del aquí especificado. El premio será otorgado únicamente al respectivo cliente beneficiario, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios del sorteo.
- vi. En el caso de que el cliente no utilice correctamente el servicio de telefonía prepago conforme se establece en el presente reglamento, el reglamento de Telefonía Prepago y en la regulación aplicable vigente, dará derecho a **CLARO** de inmediato y en adición a cualquier otro derecho que establezcan los mencionados reglamentos, a tomar las siguientes medidas:
 - Presentar el reporte ante la autoridad regulatoria competente para que sean tomadas las acciones correspondientes.
 - Retirar el premio del sorteo, aplicando a partir del momento de cancelación, las tarifas vigentes para la totalidad de servicios utilizados por el cliente.
- vii. La prestación del servicio de telefonía prepago para la participación en el Sorteo, estará sujeto al cumplimiento de los términos y condiciones del reglamento de Telefonía Prepago de **CLARO**, disponible en www.claro.cr, así como a las disposiciones que la legislación regulatoria exija en caso de uso de telefonía móvil en modalidad prepago.
- viii. Si se demuestra que una persona recibió alguno de los premios por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de una persona no participante en el Sorteo o de un tercero de mala fe, **CLARO** podrá reclamarlos en cualquier momento y se reserva el derecho de tomar las acciones legales correspondientes.
- ix. Si la persona ganadora no aceptara su respectivo premio o las condiciones, este premio se considerará renunciado y extinguido con relación a los mismos, y no les asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna, ni siquiera parcialmente. De esta circunstancia se levantará un acta notarial.
- x. **CLARO** no se hará cargo de ningún gasto incurrido por la persona ganadora para retirar su respectivo premio. **CLARO** se limita a entregar únicamente el premio ofrecido en el reglamento, por lo que no se aceptarán cambios ni mejorías en los mismos.



Claro que sí

- xi. **La Pantalla cuenta con un mes de garantía a partir de la fecha de entrega al ganador. Esta garantía será asumida por parte de Claro y cubrirá defectos o daños de fábrica únicamente, los daños ocasionados por una mala manipulación o descuido no serán considerados dentro de la garantía.**

SEXTO: LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La persona ganadora, será responsable del uso y disfrute que le dé a su respectivo premio una vez otorgado por **CLARO**. Al participar, las personas liberan de responsabilidad a **CLARO**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en este Sorteo, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su participación en el Sorteo, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del premio obtenido, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber participado y/o ganado en el Sorteo.

Sin perjuicio de lo anterior, expresamente se libera de responsabilidad a **CLARO** por:

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

SETÍMO: 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 reglamento, tan pronto terminen las causas de su suspensión o deficiencia.

OCTAVO: DERECHO DE IMAGEN

El cliente participante, al aceptar su respectivo premio, se compromete a presentarse en el lugar y hora indicada por **CLARO** para tomarse fotografías con su respectivo beneficio, siendo que las mismas podrán ser utilizadas y publicadas en medios masivos, como testimoniales de la promoción, con una finalidad meramente comercial y publicitaria durante el plazo de vigencia de la campaña y hasta **un (1) año** después de su finalización, sin que el cliente beneficiario tenga derecho al reclamo de indemnización o compensación alguna por éste motivo. Si el cliente participante se negara a presentarse a la toma de fotografías antes indicadas perderá su derecho a retirar su respectivo premio.

El cliente participante 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



Claro que sí

derecho a compensación alguna durante la vigencia del reglamento y hasta los trescientos sesenta y cinco (365) días de su finalización, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen.

El cliente participante 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.

NOVENO: 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 o por cualquier medio disponible por CLARO y publicado en el sitio web: www.claro.cr. 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.

DÉCIMO: SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LOS DERECHOS DEL CLIENTE

CLARO y sus subsidiarias y/o afiliadas contempla la recopilación y el uso de los 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. 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 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](#)

UNDÉCIMO: 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