

TÉRMINOS Y CONDICIONES

“Paquete Triple Play: Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + Telefonía Fija”

CLARO Costa Rica

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante los “Términos y Condiciones”) serán los aplicables en los servicios de “**Paquete Triple Play: Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + telefonía fija**” ofrecidos 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 “**Paquete Triple Play: Internet de Fibra Óptica + IPTV + Telefonía fija**”, incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de **CLARO**.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, cédula jurídica número 3-101-460479, en adelante “**CLARO**”.
 2. Los servicios de “**Paquete de Triple Play: Internet de Fibra Óptica + IPTV + Telefonía fija**” no están vinculados ni 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. 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: www.claro.cr
 4. 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](#).
 5. Los clientes podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjeros deberán 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 para los clientes nacionales, debiendo los mismos contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
 6. Aplica para los planes suscritos para Corporativo, Empresas, Pymes, Gobierno, afiliados, Multinacionales, Profesional independiente (“SOHO”).
 7. En caso de ser clientes SOHO deberá necesariamente ser mayores de edad, podrán ser de cualquier nacionalidad, y deberán cumplir con los siguientes requisitos: estar inscrito en Hacienda o poseer patente comercial, presentar estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses, presentar certificación de Contador Público Autorizado (CPA) y copia del documento de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
 8. En caso de ser clientes Corporativo, Empresas, Multinacionales, Pymes, Gobierno, afiliados, deberán ser necesariamente sociedades jurídicas debidamente inscritas y vigentes.
1. Definiciones:
- a) **Agente Autorizado o Comercializador CLARO (“AAC”)**: Aquella persona, que por virtud de un Contrato celebrado con **CLARO** realiza a nombre y por cuenta de **CLARO** la comercialización de servicios de telecomunicaciones.
 - b) **CAC**: Centro de atención a clientes.
 - c) **Cobertura**: Son las áreas geográficas de un territorio en las que se cuenta con infraestructura para la prestación de Servicios. La cobertura puede ser consultada a través de la página web www.claro.cr
 - d) **(IPTV)**: Transmisión de la señal de televisión a través de Internet. Significa Internet Protocol TV, o Televisión por Protocolo de Internet.



Claro que sí

- e) **STB:** dispositivo encargado de la recepción y opcionalmente decodificación de señal de televisión analógica o digital. Se encarga de la transmisión del servicio de IPTV.
- f) **Fibra óptica:** tipo de tecnología de transmisión que proporciona datos e información a través del uso de fibras ópticas que permiten transmitir más datos a través de distancias más largas y de forma más rápida que otros medios.
- g) **Ayuda corporativa:** dar información de los Servicios que ofrece CLARO; (ii) tramitar la contratación de Servicios; (iii) atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios. Correo: ayudacorporativa@claro.cr
- h) **Ejecutivos postventa:** vía de comunicación personalizada para cuentas corporativas.
- i) **GPON:** es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza fibra óptica para llegar hasta el cliente.
- j) **Onnet:** cuando el número al que se está llamando pertenece a CLARO.
- k) **Offnet:** cuando el número al que se está llamando pertenece a otro operador.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO:

Los términos y condiciones aquí establecidos tienen por objeto regular el mecanismo mediante el cual CLARO prestará el servicio denominado “Paquete Triple Play “Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + telefonía fija”.

2. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

Los servicios ofrecidos podrán ser adquiridos a partir del ocho (08) de abril del año dos mil veinticuatro (2024) y tendrá un **plazo indefinido**.

Los servicios ofrecidos, en las condiciones del presente documento, es válido para la República de Costa Rica, dentro de su área de cobertura.

3. MODALIDAD DEL SERVICIO

- a) El cliente podrá adquirir el nuevo servicio de televisión digital, únicamente, a través de la compra de alguno de los paquetes “Triple Play”, indicados en la tabla número uno (#1) los cuales incluyen el servicio de internet, televisión IP y telefonía fija, por medio de Fibra Óptica.
- b) El plan contará con las grillas de canales, Avanzado HD y Avanzado HD Plus, de acuerdo con el plan contratado, cada una de ellas se podrá contratar con cualquiera de las seis (6) velocidades de navegación de internet ya existente.
- c) Algunas de las características del servicio de televisión mediante Fibra Óptica son:
 - Control Parental
 - Mis Contenidos (Contenidos Favoritos)
 - Recordatorios TV (en esta opción permite recordarte de un programa en específico antes de que inicie mediante una notificación en pantalla).
 - Mosaico de Canales
 - Guía de programación Interactiva
 - Control Remoto Universal e Interactivo
 - Búsqueda Inteligente (TV lineal como en VOD).
 - Pago Por Evento (alquileres de películas en Claro Video).
 - Canal Exclusivo Claro Sport



Claro que sí

- Paquetes Premium: HBO MAX, Universal Plus, Hot Pack, Venus y Playboy TV (costo adicional, ver en este apartado en la letra H) Se deben solicitar por medio de su ejecutivo de venta. O bien, posterior a la venta, solicitud se debe gestionar por medio de ayuda corporativa al correo: ayudacorporativa@claro.cr

d) Los paquetes de planes **Triple Play** que **CLARO** pone a disposición de los clientes se detallan a continuación:

Tabla número uno #1		Precio en combo Triple Play	
Internet + IPTV + Telefonía fija (VOZ IP)	Precio sin impuestos	Precio con impuestos (IVA, 911 y Cruz Roja)	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 50Mbps + Voz IP	₡ 26.106,19	₡ 29.714,24	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 120Mbps + Voz IP	₡ 28.318,58	₡ 32.252,96	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 300Mbps + Voz IP	₡ 30.973,45	₡ 35.299,42	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Voz IP	₡ 43.362,83	₡ 49.516,23	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600Mbps + Voz IP	₡ 74.601,77	₡ 85.362,92	
Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 1024Mbps + Voz IP	₡ 163.097,35	₡ 186.911,59	
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 50Mbps + Voz IP	₡ 28.761,06	₡ 32.725,80	
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 120Mbps + Voz IP	₡ 30.088,50	₡ 34.249,03	
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 300Mbps + Voz IP	₡ 32.743,36	₡ 37.295,49	
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Voz IP	₡ 45.356,64	₡ 51.769,22	
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600Mbps + Voz IP	₡ 56.637,17	₡ 64.713,63	
Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 1024Mbps + Voz IP	₡ 167.152,74	₡ 189.164,57	

Los montos de impuestos corresponden: 13% de IVA; 0,75% de Cruz Roja y 1% de 911.

- e) El paquete incluye tres (3) cajas digitales que le permitirán al cliente tener el servicio en tres (3) televisores- El equipo se da bajo una condición de préstamo. Si el cliente no requiere las tres (3) cajas digitales ofrecidas en el paquete, podrá indicarlo a su ejecutivo de venta.
- f) El paquete incluye un control remoto universal por caja digital contratada. Es decir, si el cliente contrata tres (3) cajas digitales se le brinda un control por cada caja digital.
- g) El cliente podrá adquirir cajas digitales adicionales a las que ofrece cada paquete, hasta un máximo de cinco (5) cajas en total, incluyendo las tres (3) cajas digitales ya incluidas. Cada caja digital adicional tiene un costo de alquiler de mil cuatrocientos colones (₡1.400) mensuales.
- h) Los precios de paquetes Premium para la televisión, de contratación y costo adicional son los siguientes:
 - **Universal Plus:** tres mil ochocientos colones (₡ 3.800,00) mensuales.
 - **HBO Max:** cinco mil cuatrocientos trece colones (₡5.413,00) mensuales.
 - **Playboy TV:** tres mil ochocientos colones (₡ 3.800,00) mensuales.
 - **HOT PACK:** cuatro mil colones (₡4.000,00) mensuales.
 - **Venus:** dos mil quinientos colones (₡ 2.500,00) mensuales



Claro que sí

- i) La Grilla Avanzada HD incluye ciento cinco (105) canales y la grilla HD Plus incluye ciento cincuenta y tres canales (153), sin canales repetidos. Ver en la página web www.claro.cr la lista completa de canales disponibles según cada grilla.
- j) El servicio incluye **CLARO Video** en su versión gratuita. El uso y cobro dentro de esta aplicación están sujeta a los términos y condiciones de este, los cuales se encuentran publicados en la página de claro: www.claro.cr.
- k) El cobro de tarifas nacionales y llamadas a larga distancia (LDI) se realizan por segundo, y el costo de llamada internacional cobro es a granel.
- l) Llamadas nacionales menores a 2 segundos no se facturan.
- m) Llamadas a líneas **CLARO** (onnet) son ilimitadas, es decir, el cliente debe poder llamar de manera ilimitada a todos aquellos números que se encuentren dentro de la red **CLARO** local. La cantidad de minutos que se brinda en cualquiera de los planes Triple Play consta de 100 minutos offnet, es decir para cualquier otro operador en Costa Rica. En caso de consumirse los 100 minutos, Costo por minuto adicional: •Fijo a Fijo: 8.59 colones •Fijo a Móvil: 24.75 colones.

III. MÉTODO DE CONTRATACIÓN

- **Contratación del servicio:** El cliente podrá obtener información y/o contratar los paquetes **Triple Play: Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + Telefonía fija** disponibles a través de los siguientes canales:
 - 1) Ingresar a la página web www.claro.cr
 - 2) Solicitar información por medio de ayuda corporativa al correo: ayudacorporativa@claro.cr
 - 3) Llamando al número **7002-7002** (línea corporativa call center).
- **Cancelación del servicio:** el cliente deberá estar al día con la facturación, presentarse con todos los equipos relacionados al servicio contratado (Router/ONT, cajas digitales, cables, controles remotos y completar la documentación necesaria para la cancelación del servicio, a un Centro de Atención al Cliente (“CAC”) de **CLARO**

IV. CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. El cliente que desee obtener el servicio indicado debe tener conocimiento del presente reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo del servicio, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones y la forma para obtenerlo, así como las condiciones, limitaciones y restricciones. 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 cliente se suscriba alguno de los paquetes de **Triple Play** de “**Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + telefonía fija**” anteriormente mencionados.
2. El servicio **Triple Play** de “**Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + telefonía fija**” se encuentra disponible para clientes corporativos, Empresas, Pymes, Gobierno, afiliados, Multinacionales y Profesional independiente (“SOHO”), siempre y cuando cumplan con los requisitos indicados en el presente documento.
3. Los términos y condiciones aquí indicados no son transferibles 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. El servicio será otorgado únicamente a cada cliente que se haya suscrito al servicio “**Paquete Triple Play**”:



Claro que sí

Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + Telefonía fija” indicado, esto una vez verificado el cumplimiento de los requisitos indicados.

4. Si se demuestra que una persona recibió el servicio por medio de engaño, 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.
5. El presente reglamento se encuentra disponible en la página web www.claro.cr
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 para 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. Los clientes que hayan adquirido los servicios de **Triple Play: Internet de Fibra Óptica Empresarial + IPTV + Telefonía Fija** no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estas.
9. Para dar de baja el o los servicios contratados, el cliente deberá entregar a **CLARO** al momento de solicitar la baja, todos los equipos dados en condición de préstamo para disfrutar el servicio de **Triple Play: Internet Fibra Óptica Empresarial + IPTV + Telefonía fija** (router/ONT, STB, Cables), el mismo es indicado en el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones y la caratula del mismo. Lo anterior incluye, mas 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 regirá en concordancia con el anexo de comodato incluido en el Contrato Universal para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones. En caso de darse de baja antes del plazo indicado, el cliente deberá devolver todo el equipo dado en condición de préstamo. 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 ejecutar de manera inmediata los derechos que a su favor se establezcan en el precitado contrato y la regulación vigente. El cliente debe enviar el documento de entrega de equipos escaneado al correo de: ayudacorporativa@claro.cr y así solicitar la desactivación a nivel de sistema del servicio.

V. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS:

El cliente 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



Claro que sí

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.

VI. 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 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.”

VII. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

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

- a) Gastos incurridos para obtener el servicio para hacerlo efectiva 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 servicio.
- c) Daños sufridos a la integridad o bienes del cliente o de terceros que se ocasionen en virtud del servicio.

VIII. 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 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, rectificación, cancelación, oposición o revocación del consentimiento por favor contacte a servicio al cliente 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 aquí](#).

IX. 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