

REGLAMENTO

Promoción: “EQUIPO MESH FOCALIZADA CONDOMINIOS”

El reglamento establece las disposiciones que regularán la relación de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, cédula jurídica 3-101-460479, en adelante “**CLARO**” y los beneficiarios de la promoción: “**EQUIPO MESH FOCALIZADA CONDOMINIOS**” en adelante la “Promoción”, incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de **CLARO**.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- i. Organizador: **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**
- ii. La Promoción no está vinculado ni será acumulable con ninguna otra existente o que sea lanzada en el futuro por **CLARO**.
- iii. La Promoción, en las condiciones del reglamento, es aplicable para la República de Costa Rica de manera exclusiva.
- iv. El beneficio de la Promoción aplica para ventas realizadas únicamente en Condominios.
- v. Los clientes beneficiarios deberán ser necesariamente mayores de edad para obtener la Promoción, en vista que deben adquirir un **SERVICIO DE FIBRA OPTICA** de **CLARO**, bajo la modalidad de suscripción del servicio: “**FIBRA OPTICA AVANZADO Y AVANZADO PLUS HD EN MODALIDAD DOBLE PLAY, TRIPLE PLAY Y CUADRUPLE PLAY HD**”, durante el plazo de vigencia indicado en la cláusula tercera, siendo que la Promoción aplica para **clientes Nuevos o existentes**.
- vi. Los clientes beneficiarios de la Promoción podrán ser de cualquier nacionalidad, no obstante, en caso de ser extranjeros deberán contar con un documento de identidad legal, vigente, íntegra y totalmente legible, que acredite su estatus migratorio en Costa Rica, sea éste su pasaporte o DIMEX. Igual disposición aplica para los clientes beneficiarios de la Promoción que sean nacionales, deberán contar con su cédula de identidad vigente, íntegra y totalmente legible.
- vii. La Promoción ofrecida es personal e intransferible, lo que implica que única y exclusivamente los clientes que hayan cumplido a cabalidad con la modalidad de contratación de la Promoción serán elegibles para optar por los mismos.
- viii. Los clientes beneficiarios de la Promoción deberán permanecer activos en el respectivo plan HD de **FIBRA OPTICA HD** que hayan contratado durante el plazo de vigencia de la Promoción, de modo contrario no podrán contar con el beneficio de la Promoción.
- ix. Los clientes beneficiarios deberán estar al día en su facturación con **CLARO** por concepto de cualquier servicio de telecomunicaciones que haya contratado, de modo contrario no podrá adquirir el beneficio de la Promoción especificado en el reglamento.
- x. Definiciones:
 - a. **IVA**: impuesto al valor agregado.
 - b. **HD**: la alta definición, más conocida como HD, es un sistema de imagen, vídeo o sonido con mayor resolución que las de definición estándar.
 - c. **Telemarketing**: centro de llamadas de atención al cliente.
 - d. **Fibra Óptica**: se trata de un medio de transmisión de datos mediante impulsos fotoeléctricos.
 - e. **One Marketer**: es la aplicación que CLARO utiliza para contestar las interacciones por medio de Whatsapp (aplicación para mensajes instantáneos) y redes sociales.
 - f. **MESH**: El Wi-Fi Mesh (también conocido como red de malla o red mallada) es un método avanzado para mejorar la cobertura y la calidad de la señal Wi-Fi en el hogar.
 - g. **ONT**: Una ONT o Terminal de Red Óptica, es un dispositivo que se utiliza en las redes de fibra óptica para convertir la señal óptica en una señal eléctrica



Claro que sí

PRIMERO: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DE LA PROMOCIÓN

Los clientes beneficiarios de la Promoción deberán cumplir cabalmente con los siguientes requerimientos para optar por el beneficio de la Promoción, según la “Tabla #1”, por lo que el cliente deberá:

- Realizar la contratación de al menos un (1) plan HD de fibra óptica de **CLARO FIBRA OPTICA** en modalidad “**AVANZADO Y AVANZADO PLUS HD, DOBLE PLAY, TRIPLE PLAY Y CUADRUPLE PLAY HD**”, descritos en el adjunto, suscribiendo el Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones como cliente nuevo durante el plazo de vigencia indicado en la cláusula tercera, por medio de telemarketing y tiendas propias de **CLARO** (CAC).

Los clientes deberán suscribir el Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de la siguiente forma:

- 1) Por medio de llamada:
 - Al número (506)7002-7002.
 - Al número 800-2727276, opción 1 y luego permanecer en línea.
- 2) Por medio de canales digitales:
 - One Marketer: por medio de WhatsApp al número (506) 7002-7002, o al enlace: [WhatsApp](#)
 - Suite digital: escribir en el chat del sitio web www.claro.cr : <https://amx-cr-ase-livechat-client-pro.azurewebsites.net/Chat/Chat?id=eyJUbt1bil6bnVsbCwiUmVnaW9uljpudWxsLCJYXRIZ29yeSI6MTI5OSwiSWQiOiJhYmZkMmVjYi1lYWExLTQ1YjgtYWEyNy1hOTdkOTg1ZGNkZDYiLCJlYXRIIjoIMjAyMi0wOC0zMVQxNzo0NToyNy44MTValiwiT3JpZ2luljoxMSwiQ3VzdG9tZXJOYW1lIjpudWxsLCJBY2NvdW50TnVtYmVyljpudWxsLCJFbWFpbC16bnVsbCwiQXBwVHlwZSI6IldiYiIsIkNIZHVzYSI6bnVsbH=>
- 3) Directorio de las tiendas o puntos directos de CLARO para contratación de la promoción: <https://www.claro.cr/personas/atencion-al-cliente/visita-nuestras-tiendas>

SEGUNDO: BENEFICIO DE LA PROMOCIÓN

Los clientes beneficiarios de la Promoción que suscriban el servicio de **CLARO FIBRA OPTICA** en modalidad “**AVANZADO Y AVANZADO PLUS HD , DOBLE PLAY , TRIPLE PLAY Y CUADRUPLE PLAY HD**”, dentro del plazo de vigencia, conforme a la modalidad establecida en la cláusula primera, podrán obtener el beneficio de la regalía de un equipo Mesh sin costo, modelo **MESH HUAWEI WA8021VS 1 PACK** (Costo actual de equipo MESH ₡ 42 000), el beneficio de la promoción aplica únicamente a las ofertas adjuntas a partir de la fecha de suscripción del Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, conforme se detalla en la “**Tabla #1**”:



Claro que sí

TABLA #1			
		COSTO DEL EQUIPO	COSTO DEL EQUIPO CON LA PROMOCIÓN
MES PROMOCIÓN	EQUIPO	(IVA incluido)	(IVA incluido)
may-24	MESH HUAWEI WA8021VS 1 PACK	€42 000	€0

Las ofertas donde aplica la promoción serían las siguientes:

Modalidad Doble Play:

- Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 300 Mbps
- Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 500 Mbps
- Ultra HD + Fibra óptica Simétrica 600 Mbps
- Ultra HD + Fibra óptica 1024 Mbps
- Ultra HD Plus + Fibra óptica Simétrica 300 Mbps
- Ultra HD Plus + Fibra óptica Simétrica 500 Mbps
- Ultra HD Plus + Fibra óptica Simétrica 600 Mbps
- Ultra HD Plus + Fibra óptica 1024 Mbps
- Fibra óptica Simétrica 300 Mbps + Voz IP
- Fibra óptica Simétrica 500 Mbps + Voz IP
- Fibra óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP
- Fibra óptica 1024 Mbps + Voz IP
- Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Fibra óptica Simétrica 600 MBPS + Conexión 3 Plus / Cuenta control
- Fibra Óptica Simétrica 600Mbps+ Conexión 4 Plus /cuenta Control
- Fibra Óptica Simétrica 600Mbps+ Conexión 5 Plus
- Fibra óptica Simétrica 500 Mbps + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Fibra óptica Simétrica 500 Mbps + Conexión 2 Plus/ Cuenta control
- Fibra óptica Simétrica 500 Mbps + Conexión 3 Plus/ Cuenta control

Modalidad Triple Play:

- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 300 Mbps + Voz IP
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500 Mbps + Voz IP
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP
- Ultra HD + Fibra Óptica 1024 Mbps + Voz IP
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 300 Mbps + Voz IP
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500 Mbps + Voz IP
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Voz IP
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica 1024 Mbps + Voz IP
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Conexión 3 Plus / Cuenta control



Claro que sí

- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Conexión 3 Plus / Cuenta control
- Ultra HD+ Fibra Óptica Simétrica 600Mbps+ Conexión 4 Plus/Cuenta Control
- Ultra HD Plus+ Fibra Óptica Simétrica 600Mbps+ Conexión 4 Plus/Cuenta Control
- Ultra HD+ Fibra Óptica Simétrica 600Mbps+ Conexión 5 Plus
- Ultra HD Plus+ Fibra Óptica Simétrica 600Mbps+ Conexión 5 Plus
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 3 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 3 Plus / Cuenta control

Modalidad Cuádruple Play

- Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 3 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 600 Mbps + Telefonía + Conexión 3 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 4 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 4 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 5 Plus
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica 600Mbps + Telefonía Fija + Conexión 5 Plus
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 1 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 2 Plus / Cuenta control
- Ultra HD + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 3 Plus / Cuenta control
- Ultra HD Plus + Fibra Óptica Simétrica 500Mbps + Conexión 3 Plus / Cuenta control

TERCERO: PLAZO DEL BENEFICIO

El plazo de vigencia para optar por el beneficio ofrecido en la Promoción será a partir del **siete (7) de mayo del año dos mil veinticuatro (2024) al treinta y uno (31) de mayo del año dos mil veinticuatro (2024)**.

CUARTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

- El beneficio de la Promoción está sujeto al plazo de vigencia descrito en la cláusula tercera del reglamento.
- El beneficio de la Promoción aplica para ventas realizadas únicamente en Condominios.



Claro que sí

- iii. Los clientes que hayan adquirido el beneficio de la Promoción no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estas.
- iv. Los clientes que deseen obtener el beneficio de la Promoción deberán tener conocimiento del reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo de la Promoción, 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 beneficiario de la Promoción suscriba avanzado el servicio DTH individual HD.
- v. En caso de existir reclamaciones con motivo del reglamento, el cliente inconforme deberá gestionarlas a través de los medios de divulgación y comunicación masiva de **CLARO** a través del sitio web <https://www.claro.cr/>
- vi. El beneficio de la Promoción es intransferible, y no se puede reclamar otro beneficio en reemplazo del aquí especificado. El beneficio de la Promoción será otorgado únicamente a cada cliente que haya suscrito el servicio DTH individual HD, esto una vez verificado el cumplimiento de los requisitos indicados en el reglamento.
- vii. Si se demuestra que un cliente beneficiario recibió la Promoción por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de un cliente beneficiario o de una tercera persona ajena a la promoción, **CLARO** cesará de inmediato el/los beneficio (s) otorgados a dicho cliente. Lo anterior sin perjuicio de tomar las acciones legales que correspondan en cada caso.
- viii. El cliente acepta y comprende que, en caso de que desee dar de baja el servicio de fibra óptica, debe acudir a un centro de atención al cliente (“**CAC**”) de **CLARO** a solicitar la baja.
- ix. Para dar de baja el servicio contratado, el cliente deberá entregar a **CLARO** al momento de solicitar la baja, todo el equipo dado en comodato o préstamo para disfrutar de dichos servicios (televisión, internet o telefonía). Lo anterior incluye, pero no se limita, lo siguiente: Los receptores de señal equipo Mesh, la ONT instalada para el servicio de internet, los controles remotos, y cables. Lo anterior se regirá en concordancia con el anexo de comodato incluido en el contrato de adhesión del servicio Claro TV satelital. En caso de darse de baja, el cliente deberá devolver todo el equipo dado en comodato. 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.
- x. 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 de Servicios 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 Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y la regulación vigente.

QUINTO: LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

CLARO no será responsable por el disfrute del beneficio de la Promoción indicado en el reglamento y por su ejecución. Cada cliente beneficiado será responsable del uso y disfrute que le dé al mismo. Al obtener el beneficio de la Promoción, el cliente libera de responsabilidad a **CLARO**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en el beneficio, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su participación en la misma, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber obtenido el beneficio de la Promoción mencionado en el reglamento.

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

- a) Gastos incurridos para obtener el beneficio de la Promoción indicado en el reglamento, para hacerla efectiva o para disfrutarla.



Claro que sí

- b) Intervenciones humanas por parte de terceros no autorizadas por **CLARO** a los sistemas de cómputo o similares que alteren el desarrollo del beneficio de la Promoción.
- c) Daños sufridos a la integridad o bienes de los clientes o de terceros que se ocasionen en virtud del beneficio o durante el disfrute del respectivo beneficio de la Promoción.

SEXTO: 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 el reglamento, **CLARO** no tendrá responsabilidad alguna. Asimismo, en tales casos **CLARO** hará sus mejores esfuerzos para restablecer la operatividad del presente reglamento, tan pronto terminen las causas de su suspensión o deficiencia.”

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

CLARO realiza la recopilación y el uso de los datos de los clientes que obtuvieron el beneficio de la Promoción mencionado en el reglamento anteriormente indicado. Al obtener acceso el usuario manifiesta su consentimiento con el tratamiento de los datos necesarios para uso del beneficio de la Promoción, 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 correo: clientes@claro.cr. **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 [clic aquí](#).

OCTAVO: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con el beneficio otorgado y que no esté prevista en el 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