

Términos y Condiciones

“Oferta Comercial Fibra Óptica Gpon”

CLARO Costa Rica

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante los “Términos y Condiciones”) serán los aplicables en los servicios de “Fibra Óptica Gpon” en sus diferentes modalidades (Individual, Doble y Triple Play) 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 “Fibra Óptica Gpon”, 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 “Fibra Óptica Gpon” 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. Aplica para los planes suscritos para Corporativo, Empresas, Pymes, Gobierno, afiliados, Multinacionales, Profesional independiente (“SOHO”).
6. 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.
7. En caso de ser clientes Corporativo, Empresas, Pymes, Gobierno, afiliados deberán ser necesariamente sociedades jurídicas debidamente inscritas y vigentes.
8. 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**: sus siglas significan Centro de Atención al Cliente. Lugar donde el cliente puede realizar sus trámites con los ejecutivos de la empresa CLARO.
 - 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) **Fibra óptica**: Tipo de tecnología de transmisión que proporciona datos e información a través del uso de fibras ópticas.



Claro que sí

- e) **(IPTV):** Transmisión de la señal de televisión a través de Internet. Significa Internet Protocol TV, o Televisión por Protocolo de Internet.
- f) **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
- g) **Ejecutivos posventa:** Medio de atención personalizada, para cuentas corporativas. La asignación de un ejecutivo posventa es acorde a la segmentación de la cuenta asignada por corporativo.
- h) **ONT:** dispositivo que se conecta en tu casa al cable de fibra óptica. Cuando te instalan la fibra óptica en tu casa, verás que el cable de fibra va conectado a tu router.
- i) **GPON:** es una tecnología de acceso de telecomunicaciones que utiliza fibra óptica para llegar hasta el cliente.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO:

Los términos y condiciones aquí establecidos tienen por objeto regular el mecanismo mediante el cual **CLARO** prestará el beneficio denominado “**Fibra Óptica Gpon**”.

2. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

Los beneficios ofrecidos podrán ser adquiridos a partir del **veintiocho (28) de octubre del año dos mil veinticuatro (2024)** y tendrá un plazo indefinido.

El servicio ofrecido, 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 servicio de fibra óptica Gpon, en modalidad Individual, Doble y Triple Play a través de la compra de cualquiera de los planes indicados en la **tabla número uno (#1)**.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Para el caso del servicio de IPTV, el paquete incluye tres (3) cajas digitales que le permitirán al cliente tener el servicio en tres (3) televisores, 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. Si el cliente no requiere las tres (3) cajas digitales ofrecidas en el paquete, podrá indicarlo a su ejecutivo de venta.
- e) El plan contará con las grillas de canales, Avanzado HD (Ultra HD) y Avanzado HD Plus (Ultra 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.
- f) Algunas de las características del servicio de televisión mediante Fibra Óptica son:



Claro que sí

- 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
 - Paquetes Premium: FOX, HBO, GOLDEN PREMIER, HOT-PACK (costo adicional, ver punto H en este apartado).
- g) El paquete incluye un control remoto universal por caja digital contratada. Es decir, si el cliente contrata tres (3) cajas digitales se le brinda tres controles remotos universales.
- h) El cliente al contratar velocidades de 120Mbps y 200Mbps en Doble Play y Triple Play se hará la entrega de un (1) control inteligente (con comando de voz) y los demás universales.
- i) El cliente al contratar con velocidades desde 400Mbps hasta 1024Mbps en Doble Play y Triple Play se entregarán todos sus controles inteligentes (con comando de voz).
- j) El cliente podrá adquirir **hasta dos (2) cajas** digitales adicionales a las que ofrece cada paquete, para un máximo de **cinco (5) cajas** en total. Cada caja digital adicional tiene un costo de alquiler de **mil cuatrocientos colones (₡1.400) mensuales**.
- k) Los precios de paquetes Premium para la televisión, de contratación y costo adicional son los siguientes:
- **Golden Premier:** dos mil setecientos cincuenta colones (₡2.750,00) mensuales.
 - **HBO Premium Max:** cinco mil cuatrocientos trece colones (₡5.413,00) mensuales.
 - **Universal Plus:** tres mil ochocientos colones (₡ 3.800,00) mensuales.
 - **HOT PACK:** siete mil trescientos colones (₡7.300,00) mensuales.
- l) La Grilla Avanzada HD incluye más de cien (100) canales y la grilla HD Plus incluye más de ciento cuarenta canales (140), sin canales repetidos. Ver en la página web www.claro.cr la lista completa de canales disponibles según cada grilla. Grilla sujeta a cambios.
- m) El servicio incluye CLARO Video en su versión gratuita. El uso y cobros dentro de estas aplicaciones están sujetas a los términos y condiciones de estos, los cuales se encuentran publicados en la página de claro: www.claro.cr.
- n) El cobro de tarifas nacionales y llamadas a larga distancia (LDI) se realizan por segundo, y el costo de llamada internacional se carga a factura.
- o) Llamadas a líneas CLARO (onnet) son ilimitadas, es decir, el cliente podrá llamar de manera ilimitada a todos aquellos números que se encuentren dentro de la red CLARO local.
- p) La cantidad de minutos que se brinda en cualquiera de los planes Doble y Triple Play, consta de cine (100) minutos offnet, es decir para cualquier otro operador en Costa Rica. En caso de consumirse los



Claro que sí

cien (100) minutos, Costo por minuto adicional: **Fijo a Fijo:** ocho colones con cincuenta y nueve céntimos (₡8,59) // **Fijo a Móvil:** veinticuatro colones con setenta y cinco céntimos (₡24,75).

Los paquetes de servicios **Fibra Óptica Gpon** que **CLARO** pone a disposición de los Clientes se detalla continuación:

Tabla#1

	PRECIO (SIN IMPUESTOS)	PRECIO (IVA INCLUIDO)	PRECIO (IVA - 911 - CRUZ ROJA)
INDIVIDUAL			
Fibra Óptica 120 Mbps Simétrico	₡18 141,59	₡20 500,00	₡20 858,75
Fibra Óptica 200 Mbps Simétrico	₡19 380,53	₡21 900,00	₡22 283,25
Fibra Óptica 400 Mbps Simétrico	₡21 150,44	₡23 900,00	₡24 318,25
Fibra Óptica 500 Mbps Simétrico	₡23 008,85	₡26 000,00	₡26 455,00
Fibra Óptica 600 Mbps Simétrico	₡26 460,18	₡29 900,00	₡30 423,25
Fibra Óptica 1024 Mbps	₡43 362,83	₡49 000,00	₡49 857,50

	PRECIO (SIN IMPUESTOS)	PRECIO (IVA INCLUIDO)	PRECIO (IVA - 911 - CRUZ ROJA)
DOBLE PLAY (INTERNET + IPTV)			
Fibra Óptica 120 Mbps Simétrico + Ultra HD	₡20 884,96	₡23 600,00	₡24 013,00
Fibra Óptica 200 Mbps Simétrico + Ultra HD	₡22 654,87	₡25 600,00	₡26 048,00
Fibra Óptica 400 Mbps Simétrico + Ultra HD	₡27 876,11	₡31 500,00	₡32 051,25
Fibra Óptica 500 Mbps Simétrico + Ultra HD	₡30 973,45	₡35 000,00	₡35 612,50
Fibra Óptica 600 Mbps Simétrico + Ultra HD	₡33 982,30	₡38 400,00	₡39 072,00
Fibra Óptica 1024 Mbps + Ultra HD	₡47 256,64	₡53 400,00	₡54 334,50
Fibra Óptica 120 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus	₡23 008,85	₡26 000,00	₡26 455,00
Fibra Óptica 200 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus	₡24 070,80	₡27 200,00	₡27 676,00
Fibra Óptica 400 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus	₡29 469,03	₡33 300,00	₡33 882,75
Fibra Óptica 500 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus	₡32 389,38	₡36 600,00	₡37 240,50
Fibra Óptica 600 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus	₡35 044,25	₡39 600,00	₡40 293,00
Fibra Óptica 1024 Mbps + Ultra HD Plus	₡48 495,58	₡54 800,00	₡55 759,00

	PRECIO (SIN IMPUESTOS)	PRECIO (IVA INCLUIDO)	PRECIO (IVA - 911 - CRUZ ROJA)
DOBLE PLAY (INTERNET + VOZ IP)			
Fibra Óptica 50 Mbps Simétrico + Voz IP	₡21 238,94	₡24 000,00	₡24 420,00
Fibra Óptica 150 Mbps Simétrico + Voz IP	₡23 451,33	₡26 500,00	₡26 963,75
Fibra Óptica 300 Mbps Simétrico + Voz IP	₡26 106,19	₡29 500,00	₡30 016,25
Fibra Óptica 500 Mbps Simétrico + Voz IP	₡38 495,58	₡43 500,00	₡44 261,25
Fibra Óptica 600 Mbps Simétrico + Voz IP	₡51 769,91	₡58 500,00	₡59 523,75
Fibra Óptica 1024 Mbps + Voz IP	₡136 283,19	₡154 000,00	₡156 695,00



Claro que sí

	PRECIO (SIN IMPUESTOS)	PRECIO (IVA INCLUIDO)	PRECIO (IVA - 911 - CRUZ ROJA)
TRIPLE PLAY (INTERNET + IPTV + VOZ IP)			
Fibra Óptica 120 Mbps Simétrico + Ultra HD + Voz IP	¢20 884,07	¢23 599,00	¢24 011,98
Fibra Óptica 200 Mbps Simétrico + Ultra HD + Voz IP	¢22 654,87	¢25 600,00	¢26 048,00
Fibra Óptica 400 Mbps Simétrico + Ultra HD + Voz IP	¢27 876,11	¢31 500,00	¢32 051,25
Fibra Óptica 500 Mbps Simétrico + Ultra HD + Voz IP	¢30 973,45	¢35 000,00	¢35 612,50
Fibra Óptica 600 Mbps Simétrico + Ultra HD + Voz IP	¢33 982,30	¢38 400,00	¢39 072,00
Fibra Óptica 1024 Mbps + Ultra HD + Voz IP	¢47 256,64	¢53 400,00	¢54 334,50
Fibra Óptica 120 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus + Voz IP	¢23 008,85	¢26 000,00	¢26 455,00
Fibra Óptica 200 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus + Voz IP	¢24 070,80	¢27 200,00	¢27 676,00
Fibra Óptica 400 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus + Voz IP	¢29 469,03	¢33 300,00	¢33 882,75
Fibra Óptica 500 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus + Voz IP	¢32 389,38	¢36 600,00	¢37 240,50
Fibra Óptica 600 Mbps Simétrico + Ultra HD Plus + Voz IP	¢35 044,25	¢39 600,00	¢40 293,00
Fibra Óptica 1024 Mbps + Ultra HD Plus + Voz IP	¢48 495,58	¢54 800,00	¢55 759,00

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

4. MÉTODO DE CONTRATACIÓN

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

III. CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. El cliente que desee obtener el beneficio indicado debe tener conocimiento del presente reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo de los beneficios, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones y la forma para obtener el beneficio, 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 suscriba alguno de los paquetes de “Fibra Óptica Gpon” anteriormente mencionados.
2. El servicio “Fibra Óptica Gpon” se encuentra disponible para todas las personas jurídicas, clientes corporativos, Empresas, Pymes, Gobierno, afiliados, Multinacionales y Profesional independiente (“SOHO”).
3. 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.



Claro que sí

El mismo no es negociable ni puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma. El beneficio será otorgado únicamente a cada cliente que se haya suscrito a la promoción “Fibra Óptica Gpon” indicado, esto una vez verificado el cumplimiento de los requisitos indicados.

4. El hardware y software de las cajas digitales del servicio de “Fibra Óptica”, son administrados por CLARO, por lo que la instalación de ciertas aplicaciones de terceros, así como su funcionamiento una vez instaladas, estarán sujetas a la discreción de CLARO.
5. 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.
6. El presente reglamento, se encuentra disponible en la página web www.claro.cr
7. 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.
8. La totalidad de los valores expresados en el presente beneficio corresponden a colones costarricenses.
9. Los clientes que hayan adquirido los beneficios de la promoción no podrán solicitar cambios en las condiciones ni montos de estas.

IV. 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 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.

V. 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.

VI. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El cliente beneficiario será responsable del uso que le dé al beneficio una vez adquirido. Al obtener el beneficio, el cliente 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



Claro que sí

su identidad se haga pública por el hecho de haber sido beneficiario de la promoción. Sin perjuicio de lo anterior, expresamente el cliente beneficiario libera de responsabilidad a **CLARO** por:

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

VII. 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](#).

VIII. 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