

Términos y Condiciones

Servicio: “Paquetes adicionales Pospago”

CLARO Costa Rica

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante los “*Términos y Condiciones*”) serán los aplicables en el servicio Postpago móvil asociado de acuerdo a los tipos de “**Paquetes adicionales Pospago**” 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 utiliza el servicio “**Paquetes adicionales Pospago**”, incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de **CLARO**.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Organizador: **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**, con cédula de persona jurídica número 3-101-460479, en adelante “**CLARO**”.
2. Los **Paquetes adicionales Pospago** no están vinculados ni serán acumulables con ningún otro servicio, beneficio y/o 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. Definiciones:
 - CAC: Centro de Atención a Clientes de **CLARO**.
 - Servicio: Denominación para la navegación y minutos de llamadas.
 - Usuario o Cliente (s): Son aquellas personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, que suscriban el servicio móvil Post-Pago con base a la descripción del servicio que se detalla en los presentes términos y condiciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. OBJETO:

Los términos y condiciones aquí establecidas tienen por objeto regular el mecanismo mediante el cual **CLARO** otorgará el servicio denominado: “**Paquetes adicionales Pospago**”.

2. PLAZO DE VIGENCIA Y TERRITORIO

El servicio ofrecido podrá ser adquirido a partir del día veinticuatro (24) de febrero del año dos mil veintiuno (2021).

El servicio ofrecido, en las condiciones del presente documento, es válido para la República de Costa Rica, dentro de su área de cobertura.



Claro que sí

3. MODALIDAD DEL SERVICIO

Los Paquetes Adicionales Pospago, están compuestos por diferentes tipos de Paquetes de servicio, destinos, capacidad y precio diferenciado que **CLARO** pone a disposición de sus clientes. Los cuales se detallan:

3.1 OFERTA DATOS

i. Locales

- La contratación de los Paquetes aplica en los planes Pospago Puros y Pospago Híbridos. Los clientes que poseen **Planes Sin Límites o Conexión**, podrán contratar el **paquete de internet adicional “Nacional”** estando en cualquiera de los **18 países de América** que se especifica en los **Términos y Condiciones de América Sin Fronteras**, el cual puede ser consultados haciendo clic en: [Ver aquí.](#)
- En la Tabla #1 se visualizan los Paquetes ofrecidos sobre el servicio de internet adicional de manera “Local”:

TABLA #1				
Cobertura	Precio	Capacidad de Navegación	Plazo de Vigencia	Canal de Contratación del paquete
Navegación local en cualquiera de los 18 países de América especificados.	₡2 500	1 GB	30 días naturales	www.paquetes.miclaro.cr
	₡4 500	3 GB		
	₡7 000	5 GB		
	₡14 000	12 GB		

ii. Roaming

- La contratación de los paquetes de Roaming con cobertura Regionales, América, Resto del Mundo aplica en los planes Pospago Puros y Pospago Híbridos. En el caso del paquete de Roaming con cobertura en Japón, solo aplica en planes Puros.
- En la Tabla #2 se indica el costo de los paquetes de Roaming:

TABLA #2				
Cobertura	Precio	Capacidad de Navegación	Plazo de Vigencia	Canal de Contratación del paquete
<u>Regionales:</u> Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Panamá	₡4 800	150MB	30 días naturales	www.paquetes.miclaro.cr
	₡8 700	300MB		
	₡12 900	500MB		
	₡16 000	1 GB		
<u>América:</u> República Dominicana, Puerto Rico, Colombia, Perú, Brasil, Argentina, Paraguay, Uruguay, Ecuador y Chile	₡22 600	150MB		
	₡42 000	300MB		
	₡62 400	500MB		
	₡99 000	1 GB		
<u>Japón*</u>	₡31 200	500MB		
<u>Resto del Mundo:</u> países no incluidos en grupos anteriores (previo consultar cobertura en www.claro.cr)	₡46 750	150MB		
	₡82 000	300MB		
	₡121 000	500MB		
	₡187 000	1 GB		



Claro que sí

iii. Sin Fronteras Europa

- La contratación del paquete Sin Fronteras Europa aplica en los planes Pospago Puros e Híbridos puede verse el detalle en la Tabla #3.
- Aplica para los paquetes de: A) Navegación Base: Corresponde a la capacidad de navegación del plan adquirido regularmente y B) Navegación Adicional: Corresponde a la contratación de paquetes adicionales de navegación.
- No aplica para los paquetes de aplicaciones ni redes sociales.
- No aplica para paquete bono de navegación.
- La vigencia del paquete se contará a partir del momento de la compra del servicio.

TABLA #3				
Cobertura	Precio	Capacidad de Navegación	Plazo de Vigencia	Canal de Contratación del paquete
Europa: Austria, Italia, Francia, Alemania, España, Reino Unido, Grecia, Holanda, Bélgica, Portugal, Suiza, República Checa, Suecia, Rusia, Hungría, Irlanda, Polonia y Dinamarca.	€6 000	GB del paquete de su plan local	1 día	www.paquetes.miclaro.cr
	€18 000		3 días naturales	
	€30 000		5 días naturales	

3.2 OFERTA VOZ (MINUTOS DE LLAMADAS)

- Los paquetes pueden ser contratados de manera permanente durante la vigencia del contrato suscrito o pueden contratarse por un plazo de treinta (30) días naturales.
- Para contratar por treinta (30) días naturales, el cliente deberá comunicarse cuarenta y ocho (48) horas previas de realizar su viaje, con Atención al Cliente marcando al 7002-7002 o visitar un Centro de atención a Clientes (CAC) de **CLARO**.
- Cualquier llamada fuera de los destinos indicados, se factura a la tarifa por minuto. Al completar el paquete de minutos, se facturará por minuto el excedente.
- Al finalizar el viaje, el cliente debe solicitar la baja del plan contratado, de lo contrario continuará con el cargo.

i. Planes Pospago Puros.

La contratación del paquete Oferta Voz aplica en los planes Pospago Puros de conformidad con lo establecido en la Tabla #4:

TABLA #4				
Cobertura	Precio	Depende de los minutos incluidos en el plan	Plazo de Vigencia	Canal de Contratación del paquete
América: Puerto Rico, República Dominicana, Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay, Brasil	€5 700	25 Mins.	30 días naturales	Acercándose a un Centro de Atención a Clientes de CLARO (CAC) o llamando al 7002-7002
	€9 600	50 Mins.		
	€17 200	100 Mins.		
Europa: España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido	€6 900	25 Mins.		
	€11 500	50 Mins.		
	€20 700	100 Mins.		
Asia: China, Corea del Sur, Japón, Hong Kong	€10 700	25 Mins.		
	€17 800	50 Mins.		
	€32 100	100 Mins.		



Claro que sí

ii. Planes Pospago Híbrido.

La contratación del paquete Oferta Voz aplica en los planes Pospago Híbrido de conformidad con lo establecido en la Tabla #5:

Cobertura	Precio	Depende de los minutos incluidos en el plan	Plazo de Vigencia	Canal de Contratación del paquete
Estados Unidos	Q4 500	10 Mins.	30 días	Acercándose a un Centro de Atención a Clientes de CLARO (CAC) o llamando al 7002-7002
	Q6 000	15 Mins.		
	Q10 500	30 Mins.		
	Q15 000	50 Mins.		
América: Puerto Rico, República Dominicana, Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay, Brasil y México	Q6 500	10 Mins.		
	Q9 000	15 Mins.		
	Q16 000	30 Mins.		
	Q23 000	50 Mins.		

4. MÉTODO DE CONTRATACIÓN

Si el cliente desea contratar alguno de los paquetes de internet disponibles debe ingresar desde su teléfono móvil a la dirección www.paquetes.miclaro.cr, ingresar su número de teléfono móvil con el que está accediendo al link y escoger el plan según su necesidad, en el caso de paquetes de voz sería por medio del Centro de Atención a Clientes de CLARO (CAC) o llamando al 7002-7002, dichos paquetes se cobrarán de la siguiente manera:

Planes Puros:

- Con recargo, el cual se verá reflejada en su siguiente factura.

Planes Híbridos:

- Con el saldo que posea (si no posee saldo, deberá realizar una recarga que cubra el monto del paquete que desea contratar)
- Por medio de pago con tarjeta de crédito.

III. CONDICIONES GENERALES:

- i. Disponible para todas las personas nacionales mayores de dieciocho (18) años.
- ii. Disponible para todos los planes **CLARO Postpago**.
- iii. Para hacer la compra el cliente debe poseer internet en su plan de datos. No se permite la contratación por Wifi.
- iv. 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. El mismo no es negociable ni puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma.



Claro que sí

- v. Si se demuestra que una persona recibió el servicio por medio de engaño, dolo 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 correspondientes
- vi. La adquisición del servicio de telefonía móvil Postpago implica la plena aceptación de los términos y condiciones que se establecen en el presente Reglamento y el Reglamento de Telefonía Postpago de **CLARO** disponible en la página web www.claro.cr.
- vii. La totalidad de los valores expresados en el presente Beneficio corresponden a colones costarricenses.

IV. 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: clientes@claro.cr 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. 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 la misma. **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: 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](#).

VI. 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