



## **TERMINOS Y CONDICIONES SIN FRONTERAS NORTEAMÉRICA Planes Pospago Puro y Cuenta Control Claro Costa Rica**

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Aquellos clientes que posean planes tipo Pospago Puro y Pospago Cuenta Control, podrán disfrutar del beneficio que se describe seguidamente, por medio de una suscripción y una renta mensual que amplía la cobertura de su plan contratado y le permite realizar llamadas y mensajes de texto (SMS) internacionales hacia Canadá, Estados Unidos (incluye los Estados de Alaska, Hawái y Puerto Rico) y México a la tarifa local que tiene configurado su plan Pospago Puro o Cuenta Control contratado. De igual forma, cuando estos números Pospago Puro o Cuenta Control se encuentren en Roaming en cualquiera de estos países, se les cobrará tarifa local en llamadas y mensajes de texto hacia Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá, Canadá, Estados Unidos y/o México; y en caso que deseen navegar en internet, por medio de roaming, recibirán una regalía con base en la velocidad de su plan contratado. Una vez que dicha regalía haya sido consumida en su totalidad, el cliente puede contratar un paquete de datos disponible en el portal de contratación <http://paquetes.claro.cr/roam>.

El beneficio tendrá un costo mensual de  $\text{¢}2.000$  adicionales en su factura.

Lo aquí descrito aplica tanto para clientes actuales como clientes nuevos con planes tipo Pospago Puro y Cuenta Control.

### **POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN**

- El cargo a facturar por el servicio se aplicará como excedente en la factura Pospago Puro y/o Cuenta Control.
- El cliente podrá dar de alta al servicio en cualquier momento dentro de su ciclo de facturación.
- El plazo mínimo de contratación corresponderá al ciclo de facturación vigente del cliente en el momento de la contratación.
- La vigencia mensual del beneficio se realizará con base en el ciclo de facturación del cliente.
- El servicio Sin Fronteras Norteamérica, de tarifa local para llamadas y SMS de larga distancia desde Costa Rica hacia Canadá, Estados Unidos y México, se activará al día siguiente de la contratación realizada por el cliente, dicha contratación incluye el servicio de Roaming el cual se podrá utilizar al estar en cualquiera de estos países.
- Desde el momento en que el cliente solicita la activación del servicio por medio de mensajería de texto o Menú USSD, acepta las condiciones descritas en el presente documento.
- El cliente también podrá activar el beneficio de forma personal:
  - Por medio de un Centro de Atención a Clientes o Agente Autorizado Claro y deberá cumplir con:
    - Firmar Anexo, completando sección específica de Plan Sin Fronteras Norteamérica.
    - Documento de identificación en buen estado.
    - No tener deudas con CLARO.
  - Call Center.
  - Página Web y Mi Claro.

### **CONDICIONES GENERALES**

- Disponible para todos los planes Pospago Puro y Cuenta Control.
- Los minutos y mensajes salientes estando de Roaming en México, Estados Unidos y Canadá serán descontados a tarifa local de la bolsa que incluye el Plan Pospago Puro o Cuenta Control, y al agotar dicha bolsa, a tarifa de minuto o mensaje adicional local según el Plan Pospago Puro y en el caso de los planes Cuenta Control, a tarifa local desde la Cuenta Principal.



**TERMINOS Y CONDICIONES  
SIN FRONTERAS NORTEAMÉRICA  
Planes Pospago Puro y Cuenta Control  
Claro Costa Rica**

- Los minutos y mensajes salientes de larga distancia desde cualquier parte de Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá), Estados Unidos, Canadá o México serán descontados a tarifa local de la bolsa que incluye el Plan Pospago Puro o Cuenta Control, y al agotar dicha bolsa, a tarifa de minuto o mensaje adicional local según el Plan Pospago Puro y en el caso de los planes Cuenta Control, a tarifa local desde la Cuenta Principal.
- En el caso de los Planes Cuenta Control, la cuenta bono (cuenta bono es aquella cuenta en la cual se carga el saldo correspondiente a promociones de duplicas de saldo prepago) solo puede ser utilizada para llamadas de larga distancia internacional y solo hacia Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Estados Unidos y Canadá, y aplicará una tarifa de ₡160 por minuto.
- En el caso de los Planes Cuenta Control, la cuenta bono no puede ser utilizada para el servicio de Roaming, Mensajería de texto y llamadas de larga distancia internacional hacia México y Panamá.
- En el caso de los Planes Cuenta Control el servicio Sin Fronteras Norteamérica no aplica en la Cuenta Operador.
- Las llamadas y mensajes de texto entrantes estando en modo Roaming en México, Estados Unidos y Canadá serán GRATIS.
- No aplica para llamadas salientes y/o entrantes a destinos que no sean México, Estados Unidos, Canadá, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua o Panamá.
- El servicio de llamadas ilimitadas o amigo favorito de planes pospago puros y cuenta control no puede ser utilizado en conjunto con el servicio Sin Fronteras Norteamérica.
- El concepto de "ilimitado" en voz y sms (paquetes ilimitados adicionales, planes o perfiles ilimitados y planes o perfiles con X minutos gratis) aplican solo localmente en (Costa Rica), al estar en Roaming y/o para realizar llamadas de larga distancia internacional a México, Estados Unidos y Canadá aplicará la tarifa local y es responsabilidad del cliente consultar a CLARO dicha tarifa, a la cual que se cobrará el minuto o sms consumidos.
- Número favoritos/Friends & Family aplica solo localmente, al estar en Roaming y/o para realizar llamadas de larga distancia internacional a México, Estados Unidos y Canadá aplicará la tarifa local y es responsabilidad del cliente consultar a CLARO dicha tarifa, a la cual que se cobrará el minuto o sms consumidos.
- Los paquetes de llamadas ilimitadas "on net", no aplican para llamadas realizadas hacia o desde México, Estados Unidos y Canadá. Estas serán descontadas a tarifa local de la bolsa de minutos que incluye el plan y al agotar dicha bolsa a tarifa de minuto adicional local según el plan.
- Los planes ilimitados a todas las redes, no aplican para llamadas realizadas hacia o desde México, Estados Unidos y Canadá. Estas serán cobradas a tarifa local como minuto adicional.
- En relación con los paquetes de datos se le obsequiará a los clientes Pospago Puro una capacidad máxima de navegación en roaming en la modalidad de descarga de datos para utilizar fuera de Costa Rica en Canadá, Estados Unidos y México, con base en la velocidad contratada. Según el siguiente detalle:

<i>Velocidad local de datos ilimitados en Plan Pospago o Cuenta Control Costa Rica</i>	<i>Regalía de Capacidad de Descarga en Roaming Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua), Panamá, Canadá, Estados Unidos (Alaska, Hawái y Puerto Rico) y México</i>
<i>Hasta 256 kbps</i>	<i>250 MB</i>
<i>Hasta 512 kbps</i>	<i>500 MB</i>
<i>Hasta 1 mbps</i>	<i>1 GB</i>



**TERMINOS Y CONDICIONES  
SIN FRONTERAS NORTEAMÉRICA  
Planes Pospago Puro y Cuenta Control  
Claro Costa Rica**

<i>Hasta 2 mbps</i>	3 GB
<i>Hasta 3 mbps</i>	3 GB
<i>Hasta 4 mbps</i>	3 GB
<i>Hasta 5 mbps</i>	3 GB

- Una vez dicha regalía haya sido consumida en su totalidad, el cliente puede contratar un paquete de datos disponibles en el portal de contratación <http://paquetes.claro.cr/roam>.
- El cargo del nuevo paquete se descontará del saldo de la cuenta periódica o principal, para planes cuenta control y con cargo a factura para planes puros.
- La cantidad de paquetes de datos a comprar dependerá del saldo disponible en la cuenta periódica o principal para el caso de planes cuenta control.

**REQUISITOS DE CANCELACION**

- El cliente podrá solicitar la cancelación en el momento que lo desee. Sin embargo, la misma se hará efectiva hasta la próxima facturación. Es decir que una vez contrato el servicio el mismo se facturará por dicho mes. Ejemplo, si el ciclo de facturación del cliente es del 17 a 17 de cada mes y solicita la baja el día 10, se recibe la solicitud de baja y la misma se aplica al cumplir el ciclo de facturación y mantiene el servicio hasta que finalice ese ciclo, a partir del siguiente ciclo regresa a las condiciones normales y no se genera el cobro.
- El paquete no prorratea. Es decir se cobra la totalidad del mes, aún si el cliente desea darlo por terminado antes del ciclo mensual, esto por tratarse de un servicio de contratación mensual.
- Una vez solicitado y mientras el cliente no solicite la baja del servicio, se mantendrá un cargo mensual recurrente en la factura.
- El cliente podrá solicitar la cancelación del beneficio por medio de CAC's, Call Center, Distribuidores Autorizados, web y App Mi Claro.

**USO RAZONABLE**

- El servicio Sin Fronteras Norteamérica es para uso de una sola persona, por lo que no incluye el derecho a llamar a líneas comerciales que puedan a su vez derivar en un uso comercial, familiar múltiple o extendido, comunitario o fraudulento.
- El usuario que active el servicio Sin Fronteras Norteamérica se compromete a utilizarlo de buena fe y abstenerse de utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en estas Condiciones, lesivos a los derechos e intereses de terceros o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la red y los servicios, o impedir la normal utilización o disfrute de los mismos por parte de los demás usuarios.
- El usuario se obliga a utilizar el servicio Sin fronteras de forma diligente, correcta y lícita y se compromete a abstenerse de:
  - Dar un uso comercial.
  - Realizar operaciones de un centro de llamadas.
  - Revender el servicio a terceros.
  - Realizar marcado automático o difusión masiva por fax, voz o sms.



**TERMINOS Y CONDICIONES  
SIN FRONTERAS NORTEAMÉRICA  
Planes Pospago Puro y Cuenta Control  
Claro Costa Rica**

- Efectuar servicios de telemercadeo.
- Utilizarlo por más de 20 días consecutivos en Roaming.
- Generar más de 2.000 minutos en Roaming durante un máximo de 19 días consecutivos.
- Recibir más de 50 minutos de llamadas entrantes en Roaming sin generar llamadas salientes durante su ciclo facturable.
- Generar más de 2.000 minutos de larga distancia internacional por mes.
- En virtud de lo anterior Claro Costa Rica podrá determinar que se está realizando algún uso anormal, no razonable o no permitido si se compara con los clientes típicos del mismo plan de llamadas y podrá tomar las medidas que considere necesarias para hacer cumplir estas Condiciones de Uso.