

Reglamento de la Promoción “Guía Salud - Julio 2018”

El presente reglamento establece las disposiciones que regularán las actividades de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula de persona jurídica 3-101- 460479, en adelante **CLARO**, y **VOICE WEB AMERICAS CR S.A.**, con cédula de persona jurídica 3-101- 581136, en adelante **EL PROVEEDOR**, para la Promoción denominada “**Guía Salud – Julio 2018**”

Propósito de la Promoción: El Cliente, al participar en la presente Promoción entiende y acepta que podrá:

- i. Al suscribirse al servicio de GUÍA SALUD mediante cualquiera de los métodos descritos en la cláusula segunda (2°) del presente reglamento, el Cliente recibirá un mensaje de texto diario con contenido relacionado a salud. El Cliente también tendrá derecho a descargar la aplicación móvil de Guía Salud y podrá utilizar descuentos especiales en farmacias, gimnasios, nutricionistas, laboratorios y centros de salud afiliados a Guía Salud. Además, quedará participando con la simple suscripción y permanencia, en el sorteo de los premios que se detallan en la cláusula tercera (3°) del presente reglamento. El costo de la suscripción es de ciento setenta colones (¢170.00) i.v.i. diarios.

PRIMERO: REQUISITOS

1. No existe restricción de edad para poder participar. Sin embargo, si el Cliente ganador resulta menor de edad, deberá presentarse con su tutor para recibir el premio, y deberá ser éste último quien firme el recibido del premio. De igual modo, si el Cliente está declarado judicialmente en estado de interdicción (insano), su curador legal deberá acompañarlo a retirar el premio en caso que logre ganarlo.
2. Contar con una línea Claro en Costa Rica, ya sea prepago, cuenta control o postpago puro.
3. Suscribirse al servicio enviando un mensaje de texto sin costo a la marcación 411 con la palabra: “**SALUD**”
4. Permanecer suscrito a la marcación 411 hasta finalizar la presente Promoción sin darse de baja.
5. Contar con un saldo mínimo de ciento setenta colones (¢170.00) i.v.i. diarios para completar la suscripción y recibir el mensaje de texto diario con contenido del servicio GUÍA SALUD.
6. Contar con la cédula de identidad, pasaporte, cédula de residencia y/o DIMEX vigente, legible y sin ralladuras, sea la persona nacional o extranjera.

SEGUNDO: DINÁMICA PARA PARTICIPAR

1. Suscribirse al servicio de mensajería de GUÍA SALUD por cualquiera de los métodos descritos a continuación:
 - i. Enviando un **SMS sin costo** a la marcación 411 con la palabra **SALUD**.
 - ii. Mediante mensajes de SAT PUSH, los cuales se reciben en forma de mensaje emergente o Pop Up. El SAT PUSH presentará al Cliente la información del producto y de la presente Promoción y le brindará las opciones “ACEPTAR” o “CANCELAR”. Si el Cliente acepta el primer mensaje de SAT PUSH en su teléfono celular, un segundo mensaje se desplegará con la información de la suscripción,

preguntando al Cliente si quiere suscribirse. Al aceptar este mensaje, el Cliente quedará suscrito automáticamente.

2. Una vez suscrito, el Cliente recibirá un SMS gratis, que le da la bienvenida al servicio y le brinda la información necesaria de la suscripción y la descarga del app.
3. El Cliente recibirá un mensaje diario con un costo de ciento setenta colones (¢170.00) i.v.i.
4. **Con la simple suscripción y permanencia**, el Cliente participará en el sorteo de los premios que se detallan en la cláusula tercera (3°) del presente reglamento. Durante la vigencia de la presente Promoción, el Cliente por mantenerse suscrito, verá registrado su nombre en la tómbola electrónica del sorteo una (1) sola vez.

Para cancelar el servicio:

- i. Para cancelar el servicio de la suscripción a mensajería, el Cliente deberá enviar un mensaje sin costo, con las palabra “**BAJA**” a la marcación 411. El envío de este mensaje dará de baja a todo el servicio de los mensajes de contenido.
- ii. **El Cliente al cancelar su suscripción antes de terminado el plazo de la presente Promoción, no podrá participar para ganar el premio.**

TERCERO: PREMIOS

Los Clientes que cumplan con todos los requisitos de la presente Promoción, participarán en el sorteo de:

- i. Uno (1) de los cinco (5) certificados de compra de 200,000 (doscientos mil) colones canjeables en Farmacias Fischel.
- ii. Serán un total de cinco (5) Clientes ganadores que serán seleccionados mediante lo dispuesto en la cláusula quinta (5°) del presente reglamento.
- iii. Cada Cliente ganador será elegible una sola vez, de modo que el mismo no podrá adjudicarse los premios ofrecidos en más de una ocasión.

CUARTO: PLAZO DE LA PROMOCIÓN

El plazo de vigencia de la presente Promoción será a partir del día 01 de julio del año 2018 hasta el día 31 de julio del año 2018 inclusive.

QUINTO: NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DE PREMIOS:

1. Se realizará un sorteo de donde se seleccionarán **cinco (5) ganadores** entre todos los Clientes que cumplan con los requisitos del presente reglamento, mediante la aplicación de un sistema informático provisto de un algoritmo de selección aleatoria (Tómbola-Excel). La elección se realizará frente a un Notario Público, que levantará un acta notarial, dando fe de

la transparencia del acto. Asimismo, se seleccionarán **dos (2) ganadores suplentes por cada ganador**.

2. La fecha del sorteo será el día **viernes 03 de agosto del año 2018**.
3. Las llamadas notificando a los Clientes ganadores se llevarán a cabo el **viernes 03 de agosto del 2018**. Cada Cliente ganador será contactado por **CLARO** al número de teléfono con el cual se unió al servicio para participar en la presente Promoción, y por este medio se les darán las indicaciones correspondientes para el reclamo del premio.
4. En cada caso se realizarán tres (3) intentos de llamada durante el día, en caso de no ser contactado el Cliente ganador, se procederá a llamar a cada uno de los ganadores suplentes, hasta que sea posible otorgar los premios. En caso de que ni el Cliente ganador ni ninguno de los suplentes contesten las llamadas de notificación, **CLARO** no tendrá la obligación de averiguar los motivos por los cuales los Clientes favorecidos no contestaron, y podrá disponer de los premios a su entera discreción, y sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad.
5. La entrega de los premios se realizará a la hora y lugar definidos en la llamada con cada Cliente. El Cliente ganador tiene treinta (30) **días naturales** para retirar el premio desde el momento de la llamada. Transcurrido dicho plazo sin que el premio sea retirado, **CLARO** no reconocerá premio alguno, y por lo tanto no se verá en la obligación de satisfacerlos.
6. Cada Cliente ganador deberá aportar los datos necesarios para verificar si cumple con los requisitos para ser declarado como tal, para lo cual los propietarios legítimos, activos y registrados, del servicio de línea prepago, postpago o cuenta control de **CLARO**, tendrán que aportar el chip asociado al servicio **CLARO** con el que participaron en la presente Promoción, cédula de identidad, cédula de residencia, pasaporte y/o DIMEX en caso de ser extranjero; y en caso de ser menores de edad, deben presentarse con su tutor debidamente identificado y el documento legal que acredite su vínculo legal. En estos casos **CLARO** tendrá plena facultad de realizar las consultas pertinentes a fin de verificar el vínculo existente entre el menor de edad con el mayor que alega ser su tutor. **CLARO** realizará estas indagaciones en pleno apego al ordenamiento jurídico, utilizando las vías legales ordinarias y protegiendo el derecho a la privacidad de cada persona involucrada.
7. De conformidad con el punto 3 del acuerdo N° 009-071-2014 del Consejo de la SUTEL del 24 de noviembre del 2014, si un Cliente ganador participó en la presente Promoción desde una línea Claro Prepago; previo a la entrega del premio, éste deberá registrarse en el portal de la Superintendencia de Telecomunicaciones: <https://sutel.go.cr/pagina/registro-prepago-0>, en caso contrario no podrá adjudicársele el premio, y **CLARO** procederá a contactar a los ganadores suplentes según el procedimiento del inciso 4° de la presente cláusula.
8. Las responsabilidades de cada una de las partes intervinientes en la presente Promoción, comprende y finaliza en los términos expresados en el presente reglamento.

SEXTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

1. Promoción sujeta a plazo de vigencia, descrito en la cláusula cuarta (4°) del presente reglamento.
2. Los ganadores del sorteo no podrán solicitar cambios, permutas ni mejoras en los premios, ni su correspondiente valor en dinero.
3. El valor de cada mensaje recibido se descontará del saldo principal (Clientes prepago) o se verá reflejado en su factura de servicios (Clientes postpago y cuenta control).

4. Los Clientes de líneas prepago y cuenta control deberán contar con un saldo diario mínimo de ciento setenta colones (¢170) i.v.i. para que se realice el cobro diario del mensaje de texto desde la marcación **411**. En caso de que el Cliente no cuente con saldo suficiente en su cuenta de servicio prepago, la plataforma realizará los intentos de cobro necesarios, durante el día, para darle oportunidad de hacer recarga de saldo y que pueda seguir participando en la presente Promoción.
5. El Cliente, al cancelar su suscripción no podrá participar para ganar ninguno de los premios anteriormente descritos.
6. Una vez terminada la presente Promoción todos los Clientes que participaron en la misma quedarán suscritos en un servicio donde recibirán contenidos variados. Será necesario que el Cliente cancele la suscripción, de lo contrario continuará suscrito al servicio de mensajería y seguirán realizándose los cobros respectivos por cada mensaje recibido o enviado. Los Clientes suscritos al servicio aquí descrito con líneas postpago y cuenta control, en caso de no darse de baja, continuarán recibiendo el cobro por el servicio de la suscripción, y para servicios prepago se descontará directamente de su saldo.
7. Aplican costos de roaming internacional vigentes, es decir, si el participante viaja fuera del país y utiliza el servicio de roaming, los mensajes tendrán el costo correspondiente a las tarifas establecidas para este servicio.
8. Toda Cliente que desee participar en la presente Promoción, deberá tener conocimiento de este reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo del beneficio, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones y la forma de participar, así como las condiciones, limitaciones y restricciones en cuanto a los beneficios. Por lo anterior, y para todos los efectos legales, **CLARO y el PROVEEDOR** entenderán que la manifestación de voluntad de la aceptación de ese conocimiento, se verificará por el hecho de que el propietario de la línea **CLARO**, ya sea cuenta control, postpago o prepago, envíe un mensaje SMS a la marcación 411 con alguna de las palabras claves de la presente Promoción, en cuyo caso **CLARO y el PROVEEDOR** podrán solicitar al interesado al momento de reclamar su premio, que mediante documento escrito manifieste dicha declaración y a su vez se adhiera por completo a todas y cada una de las cláusulas del presente reglamento. Si el Cliente no se adhiere o no demuestra su voluntad de aceptar estas condiciones, **CLARO y el PROVEEDOR** no asumirán ningún tipo de responsabilidad, exonerándose de la obligación de entregar el premio.
9. Quedan excluidos de la presente Promoción los miembros de la Junta Directiva y todo el personal laboral de **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**, así como empleados del **Proveedor** y familiares de éstos (Claro y El Proveedor) hasta el segundo grado de consanguinidad, entendiéndose por tales los hijos, padres, hermanos y cónyuges, distribuidores autorizados, o sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad.
10. Los Clientes que participen por medio de su teléfono móvil en la modalidad postpago deben encontrarse al día con el pago de sus facturas, caso contrario quedan excluidos de acceder a los premios ofrecidos en la presente Promoción.
11. No participan en la presente Promoción los Clientes que tengan equipos reportados como robados, hurtados o extraviados.
12. Reclamos: Cualquier reclamo que surgirá con motivo de la presente Promoción será atendido por directamente por **CLARO** a través de los medios de divulgación y comunicación masiva de **CLARO**, en el sitio web www.claro.cr.
13. Los premios son intransferibles a otras personas que no sean los ganadores y no se puede reclamar otros premios en reemplazo de los aquí especificados. No son negociables ni puede

ser comercializados, vendidos ni enajenados de ninguna forma. Los premios serán entregado únicamente a cada Cliente ganador, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos reglamentarios en la presente Promoción. No obstante lo anterior, en caso de imposibilidad material para apersonarse directamente a retirar el premio, cada Cliente podrá enviar a un mandatario suyo mediante poder, en el que se constate que posee las suficientes facultades para tal acto, comprendiendo el mismo el hecho de retirar el premio y firmar el recibido de los mismos en su nombre y representación. Para tales efectos **CLARO**, verificará por las vías legales ordinarias, si el mandatario del Cliente ganador posee tales facultades, siendo que en caso de no poseerlas, **CLARO** no realizará entrega alguna de los premios, sin que por este motivo le corresponda acción o reclamo alguno al Cliente ni a su mandatario.

14. **Ni CLARO ni el PROVEEDOR** se harán cargo de ningún gasto incurrido por los Clientes ganadores para retirar los premios. **CLARO y el PROVEEDOR** se limitan a entregar únicamente los premios ofrecidos en el presente reglamento. Una vez entregado cada premio, en caso de que los bienes objeto del mismo se vean desmejorados o dañados, por razones ajenas al ganador- lo cual deberá ser diagnosticado- podrá aplicar la garantía para el reemplazo de los mismos, si la misma aplica, esto ante el **PROVEEDOR**. Para tales efectos, el **PROVEEDOR** descarga a **CLARO** de toda responsabilidad).
15. Si se demuestra que una persona recibió alguno de los premios por medio de engaño, dolo o negligencia o complicidad, **el PROVEEDOR** podrá reclamar los premios entregados en cualquier momento y se reserva el derecho de tomar las acciones legales correspondientes.
16. Si los Clientes ganadores no aceptan el premio o sus condiciones, los premios se consideran renunciados y extinguidos con relación a ese Cliente ganador, y no le asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna, ni siquiera parcialmente. De esta circunstancia se levantará un acta notarial.

SÉPTIMO: DERECHO DE IMAGEN

Los Clientes ganadores, al aceptar sus respectivos premios, se comprometen a presentarse en el lugar y hora indicada por **CLARO** para tomarse fotografías, las mismas podrán ser utilizadas y publicadas en medios masivos, como testimoniales de la presente Promoción, con una finalidad meramente comercial y publicitaria durante el plazo de vigencia de la campaña y hasta un (1) año después de su finalización, sin que los Clientes tengan derecho al reclamo de indemnización o compensación alguna.

Los Clientes ganadores autorizan a **EL PROVEEDOR y CLARO** a difundir sus datos personales, imágenes y voces, con fines meramente publicitarios y comerciales, en los medios y formas que **EL PROVEEDOR y CLARO** dispongan, sin derecho a compensación alguna durante la vigencia de la presente Promoción y hasta los 365 días de su finalización, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen.

Los Clientes ganadores garantizan que no existen terceros que tengan derechos de exclusividad sobre la exhibición, publicación, difusión, reproducción y/o la puesta en el comercio de su imagen, voz y datos personales. En caso contrario, se comprometen a mantener indemne a **EL PROVEEDOR y CLARO** respecto de cualquier reclamo que por este motivo pudieran formular terceras personas.

OCTAVO: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

EL PROVEEDOR es el único responsable por la entrega de cada premio indicado en el presente reglamento y por la aplicación de los mismos, y libera de cualquier tipo de responsabilidad a **CLARO**, que únicamente actúa como medio divulgador. Los Clientes ganadores serán responsables del uso y disfrute que le den a sus premios. Al participar, los Clientes liberan de responsabilidad a **CLARO**, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en la presente Promoción, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja indirectamente como consecuencia de su participación en la presente Promoción, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del premio obtenido, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber participado y/o ganado en la presente Promoción.

Sin perjuicio de lo anterior, expresamente se libera de responsabilidad a **CLARO** y al **PROVEEDOR** por:

- a) Gastos incurridos para participar en la presente 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 presente Promoción.
- c) Daños sufridos a la integridad o bienes de los ganadores o de terceros que se ocasionen en virtud de la presente Promoción o durante el disfrute del Premio.

NOVENO: SOBRE LOS ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN EL REGLAMENTO

Cualquier controversia que se presente con ocasión de la presente Promoción y que no esté prevista en el presente reglamento, será resuelta por el **PROVEEDOR**, en estricto apego a las Leyes de la República de Costa Rica, la Costumbre Mercantil, la Jurisprudencia y la Doctrina aplicable.

Todas las controversias que surjan por la aplicación, divulgación y cumplimiento del presente reglamento se resolverán amigablemente entre el Cliente y **CLARO**, y en caso de no existir arreglo, las mismas se dilucidarán ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a través de un procedimiento de conciliación de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, que en ningún caso podrá tardar más de 3 (tres) días naturales, con un máximo de una sesión diaria no mayor a tres horas. En la eventualidad de que el conflicto persista, ya sea total o parcialmente, **CLARO** y el Cliente acuerdan expresamente, renunciando las partes a cualquier otra jurisdicción que les competa por cualquier otra razón, someterlo a un proceso arbitral de derecho, en español, de conformidad con el Reglamento de Arbitraje antes mencionado, a cuyas normas el Cliente y **CLARO** se someten en forma incondicional. El Tribunal Arbitral estará compuesto por un árbitro, designado de conformidad con el Reglamento de Arbitraje. Dichos procesos se llevarán a cabo en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, de conformidad con la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social número 7727 de la República de Costa Rica, así como con el Reglamento antes mencionado. En cuanto a los honorarios profesionales que cobren los conciliadores y/o la Cámara de Comercio de Costa Rica en el caso de la conciliación, serán cubiertos por ambas partes en partes iguales independientemente de llegar o no a un acuerdo. **CLARO** y el Cliente cubrirán independientemente, los honorarios profesionales de sus abogados sin derecho a restitución por la otra parte. En caso del arbitraje, cada parte cubrirá sus costas durante el proceso

arbitral y será la parte perdedora quien las restituya a la parte vencedora dentro del plazo que el árbitro establezca.