

## **REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “Claro Video – Enero 2019”**

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 **DLA CORPORACIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA**, con cédula jurídica 3-101-529043, en adelante **EL PROVEEDOR**, para la Promoción “Claro Video – Enero 2019”.

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

- i. Al suscribirse al servicio de Claro Video mediante cualquiera de los métodos descritos en la cláusula segunda (2°) del presente reglamento, podrá hacer uso del servicio de reproducción de video en línea. Además, podrá quedar participando con la simple suscripción y permanencia en la presente Promoción, en el sorteo del premio que se describe en la cláusula tercera (3°) del presente reglamento.
- ii. Únicamente podrán participar de la presente Promoción aquellos Clientes que contraten el servicio de Claro Video con un costo de tres mil quinientos colones (¢3.500) ivi mensuales y que a su vez cumplan a cabalidad con los requisitos de elegibilidad descritos en la cláusula primera del presente reglamento.

### **PRIMERO: REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD**

1. No existe restricción de edad para poder participar. Sin embargo, si el Cliente ganador resulta ser menor de edad, deberá presentarse con su tutor legal para recibir el premio, y deberá ser este último quien firme en su nombre y representación el recibido del mismo, esto el día, hora y lugar acordados por **CLARO** para el retiro del mismo. De igual modo, si el Cliente participante está declarado judicialmente en estado de interdicción (insana), su curador legal deberá acompañarlo a retirar el premio en caso que logre ganarlo y cumplir con el mismo procedimiento indicado de previo.
2. Contar con una línea de **CLARO**, ya sea prepago, cuenta control o postpago puro.
3. Suscribirse al servicio Claro Video mediante cualquiera de los métodos descritos en la cláusula segunda (2°) del presente reglamento.
4. Permanecer suscrito al servicio de Claro Video hasta finalizar el plazo de la presente Promoción sin darse de baja.
5. Contar con un saldo mínimo de tres mil quinientos colones (¢3.500) mensualmente, esto para Clientes que cuenten con línea Claro Prepago y Cuenta Control. En el caso de los Clientes que cuenten con línea Postpago puro, el servicio de “Claro Video” se les cobrará a través de su factura mensual respectiva.
6. El Cliente participante puede ser de cualquier nacionalidad. No obstante lo anterior, en caso ser extranjero, el mismo deberá contar con un documento legal y vigente que acredite su status migratorio legal en Costa Rica, sea éste su pasaporte, cédula de residencia y/o DIMEX. En caso de ser nacional, el Cliente deberá contar con su cédula de identidad vigente a partir de la entrada en vigencia de la presente Promoción. En cualquier caso, el Cliente deberá

aportar su documento de identidad legal, vigente, íntegro, legible y sin muestras de deterioro ni alteración alguna.

## SEGUNDO: DINÁMICA PARA PARTICIPAR

1. El Cliente deberá suscribirse al servicio de Claro Video por cualquiera de los métodos descritos a continuación:

- i. Registrándose en la página web [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)
- ii. Registrándose mediante la aplicación móvil de Claro Video, disponible en la plataforma digital "App Store" para equipos iOS y en el "Play Store" para equipos Android.
- iii. 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, de la presente Promoción y le brindará las opciones "ACEPTAR" o "CANCELAR".

Una vez que el Cliente acepta el SAT PUSH será redirigido a la aplicación de Claro Video en la cual puede completar el proceso de suscripción.

2. Una vez suscrito, el Cliente participante recibirá un SMS, que le dará la bienvenida a los servicios y un correo electrónico con los credenciales para el uso de su cuenta.
3. Adicionalmente, al suscribirse al servicio de Claro Video, **el Cliente participante deberá alquilar como mínimo tres (3) películas de estreno durante el mes de diciembre del año 2018, las cuales le serán comunicadas vía SMS (Mensaje de texto) una vez que esté suscrito en el sorteo.** Una vez hecho esto, el Cliente quedará participando en el sorteo del premio que se detalla en la cláusula tercera (3°) del presente reglamento. Durante la vigencia de la presente Promoción, el Cliente por mantenerse suscrito, se registrará su nombre en la tómbola electrónica del sorteo en una (1) sola ocasión. El costo de la suscripción al servicio de Claro Video tendrá un costo de tres mil quinientos colones (¢3.500) ivi mensuales, adicionalmente el costo de las películas de estreno será de mil setecientos cincuenta colones (¢1.750) ivi por cada una.

### Para cancelar el servicio:

- i. Para cancelar el servicio de la suscripción, el Cliente participante deberá ingresar a la página web [www.clarovideo.cr](http://www.clarovideo.cr), ingresar con su identificación de Cliente y contraseña, ingresar a la pestaña de suscripciones y desactivar la suscripción. La desactivación en el proceso que se menciona anteriormente dará de baja a todo el servicio de la suscripción de Claro Video.

**El Cliente participante al cancelar su suscripción antes de terminado el plazo de la presente Promoción, no podrá participar del sorteo para ganar el premio ofrecido en la misma.**

### TERCERO: PREMIO

Los Clientes que cumplan con los requisitos de la presente Promoción participarán en el sorteo del siguiente premio:

- i. Un (1) televisor marca Samsung HDtv de 32 pulgadas, color negro, modelo UN32J4000AF.
- ii. Se seleccionará a un solo Cliente ganador mediante lo dispuesto en la cláusula quinta (5°) del presente reglamento.
- iii.

### CUARTO: PLAZO DE LA PROMOCIÓN

El plazo de vigencia de la presente Promoción será a partir del día 01 de enero del año 2019 hasta el día 31 de enero del año 2019 inclusive, de modo que participan todos los Clientes suscritos en el servicio Claro Video hasta ese último día.

### QUINTO: NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DE PREMIOS

1. Se realizará un sorteo eligiendo a un **(1) Cliente ganador** entre todos los 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 **cuatro ganadores (4) suplentes**.
2. La fecha del sorteo será el **martes 05 de febrero del año 2019**.
3. La llamada notificando al Cliente ganador, se llevará a cabo el día **miércoles 06 de febrero del año 2019**. El 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 le darán las indicaciones correspondientes para el retiro del premio.
4. 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 el premio. En caso de que ni el Cliente ganador ni alguno de los suplentes contesten las llamadas de notificación, **CLARO** no tendrá la obligación de averiguar los motivos por los cuales no contestaron, y podrá disponer del premio a su entera discreción, y sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad.
5. El Cliente ganador recibirá su premio en el lugar, fecha y forma que se le indique mediante la llamada telefónica.
6. El Cliente ganador cuenta con un **plazo de treinta (30) días naturales para retirar su premio**, plazo que inicia a partir del día **miércoles 06 de febrero del año 2019**. Transcurrido dicho plazo sin que el premio sea retirado, **CLARO** no reconocerá derecho alguno sobre el mismo y por lo tanto no se verá en la obligación de satisfacerlo.

7. El Cliente ganador deberá aportar los datos necesarios para verificar si cumple con los requisitos indicados en la presente Promoción, 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, DIMEX o pasaporte en caso de ser extranjero; en caso de que el ganador resulte ser menor de edad, debe presentarse a retirar su premio con su tutor legal debidamente identificado y el documento legal que acredite su vínculo. Para tales efectos, **CLARO** se reserva el derecho de verificar por las vías legales ordinarias, la existencia del vínculo parental y/o de tutor legalmente declarado. En este último caso, es decir cuando la persona mayor no es el padre o madre del menor de edad, sino que ha sido declarado judicialmente como su tutor, éste último necesariamente deberá aportar la resolución judicial en firme que le otorgó tal condición.
8. De conformidad con el punto 3° del acuerdo N° 009-071-2014 del Consejo de la SUTEL del 24 de noviembre del 2014, si el Cliente ganador participó en la presente Promoción desde una línea Claro Prepago; previo a la entrega del premio, el mismo deberá registrarse en el portal de la Superintendencia de Telecomunicaciones: <https://sutel.go.cr/pagina/registro-prepago-0> caso contrario no podrá adjudicársele el premio, y **CLARO** procederá a contactar a los ganadores suplentes según el procedimiento del inciso cuarto (4°) de la presente cláusula.
9. La responsabilidad de **CLARO** y el **PROVEEDOR** finaliza con la entrega del premio.

## **SEXTO: CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES**

1. La presente Promoción está sujeta al plazo de vigencia descrito en la cláusula cuarta del presente reglamento.
2. El Cliente ganador del sorteo no podrá solicitar cambios en el premio, ni su correspondiente valor en dinero.
3. El costo de la suscripción contratada 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 mínimo de tres mil quinientos colones (¢3.500 ivi) mensualmente. 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 participante, al cancelar su suscripción no podrá participar para optar por el premio luego de darse de baja.
6. Una vez finalizada la presente Promoción todos los Clientes que participaron quedarán suscritos al servicio de Claro Video. Será necesario que el Cliente cancele la suscripción, de lo contrario continuará ligado al servicio y seguirán realizándose los cobros respectivos. Los Clientes suscritos a los servicios aquí descritos con líneas postpago y cuenta control, en caso de no darse de baja, continuarán recibiendo el cobro por el servicio de la suscripción en su facturación mensual, y para servicios prepago se descontará directamente de su saldo.

7. Los Clientes que deseen participar en la presente Promoción, deberá tener conocimiento del presente reglamento, ya que el reclamo, la aceptación y el recibo del premio, implica la forzosa e ineludible obligación de conocer las condiciones y la forma de participar, así como las condiciones, limitaciones y restricciones.. 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, se suscriba por medio de la página WEB o App según las especificaciones de alta al servicio mencionados en el presente reglamento, en cuyo caso **CLARO y el PROVEEDOR** podrán solicitar al Cliente, 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 incluso de la obligación de entregar el premio.
8. Quedan excluidos de la presente Promoción los miembros de la Junta Directiva y todo el personal laboral de **CLARO**, 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 y empleados de la Agencia de Publicidad.
9. Los Clientes que participen por medio de su teléfono móvil en la modalidad postpago deberán encontrarse al día con el pago de sus facturas, caso contrario quedan excluidos de acceder al premio descrito.
10. No participan de la presente Promoción los Clientes que tengan equipos reportados como robados, hurtados o extraviados.
11. En caso de existir reclamaciones con motivo de la presente Promoción, el Cliente inconforme deberá gestionarlas a través de los medios de divulgación y comunicación masiva de **CLARO**, en el sitio web [www.claro.cr](http://www.claro.cr).
12. El premio es intransferible a otra persona que no sea el Cliente ganador y no se puede reclamar otro premio en reemplazo del aquí especificado. No puede ser comercializado, vendido ni enajenado de ninguna forma. El premio será entregado únicamente al Cliente ganador, esto una vez verificado el cumplimiento de los requisitos indicados en la presente Promoción. No obstante lo anterior, en caso de imposibilidad material para apersonarse directamente a retirar el premio, el ganador podrá enviar a un mandatario suyo mediante poder, en el que se constate que posee suficientes facultades para tal acto, comprendiendo el mismo el hecho de retirar el Premio y firmar el recibido del mismo en su nombre y representación. Para tales efectos **CLARO**, verificará por las vías ordinarias, si el mandatario del ganador posee tales facultades, siendo que en caso de no poseerlas, **CLARO** no realizará entrega alguna del premio, sin que por este motivo le corresponda acción o reclamo alguno al Cliente ganador o a su mandatario.
13. **Ni CLARO ni el PROVEEDOR** se harán cargo de ningún gasto incurrido por el Cliente ganador para retirar el premio. **CLARO y el PROVEEDOR** se limitan a entregar únicamente el premio ofrecido en el presente reglamento, por lo que no se aceptarán cambios, permutas, ni mejorías en el mismo.
14. Si se demuestra que un Cliente participante ganó y recibió el premio por medio de engaño, dolo, negligencia y/o complicidad por parte de un Cliente ajeno a la presente Promoción o una tercera persona, **el PROVEEDOR** podrá reclamarlo en cualquier momento y se reserva el derecho de tomar las acciones legales del caso.
15. Si el Cliente ganador no aceptase el premio o sus condiciones, el mismo se considera renunciado y extinguido con relación a esta persona, por lo que no le asistirá derecho a reclamo o

indemnización alguna, ni siquiera parcialmente. De esta circunstancia se levantará un acta notarial.

## **SÉPTIMO: DERECHO DE IMAGEN**

El Cliente ganador, al aceptar el premio, se compromete a presentarse en el lugar y hora indicada por **CLARO** para tomarse fotografías con el premio, siendo que las mismas podrán ser utilizadas y publicadas en medios masivos, como testimoniales de la presente Promoción, con una finalidad meramente comercial y publicitaria, esto durante el plazo de vigencia de la campaña y hasta un (1) año después de su finalización, sin que el Cliente tenga derecho al reclamo de indemnización y/o compensación alguna. Si el Cliente ganador se niega a presentarse a la toma de fotografías antes indicada perderá su derecho al premio el cual se dará al primer ganador suplente.

El Cliente ganador autoriza a **EL PROVEEDOR y CLARO** a difundir sus datos personales, imágenes y voces, con fines meramente comerciales y publicitarios, 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.

El Cliente ganador garantiza 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 compromete a mantener indemne al **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 del premio indicado en el presente reglamento y por la ejecución del mismo. Del mismo modo libera de cualquier tipo de responsabilidad a **CLARO**, que únicamente actúa como medio divulgador. El Cliente ganador será responsable del uso y disfrute que le dé al mismo. Al participar, el Cliente libera 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 misma, 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, 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 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 del Cliente ganador 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 regulada ni 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 y cumplimiento del presente Reglamento se resolverán amigablemente entre el Cliente y **CLARO**, y en caso de no existir arreglo, las controversias se dilucidarán ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a través del 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 tres (3) 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 cubrirá 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.