

Términos y condiciones: Uso del servicio sin fronteras Prepago

DESCRIPCIÓN

CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A., cédula jurídica 3-101-460479, ofrece a sus clientes Prepago el servicio con el beneficio de tarifa local en Roaming en Centroamérica (exceptuando Belice) y Panamá, en adelante denominado simplemente “Beneficio Regional”, el cual incluye para el Cliente prepago el derecho de llamar a números de la red móvil o fija de **CLARO** o bien de redes de otros operadores que se encuentren en Centroamérica (exceptuando Belice) y Panamá.

El Beneficio Regional es para uso exclusivo del Cliente prepago, no incluyendo en consecuencia el derecho de uso del mismo para fines de desarrollo empresarial o comercial, para uso familiar múltiple o extendido, comunitario ni fraudulento.

El Cliente Prepago para gozar del Beneficio Regional, debe de haber acreditado un mínimo de mil colones (¢1,000) de saldo en la cuenta principal, en los treinta (30) días previos a llegar al destino en donde utilizará el servicio Roaming.

El Cliente Prepago se compromete a utilizar el Beneficio Regional de buena fe y a abstenerse de utilizar el mismo con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en esta política y en la legislación vigente de Costa Rica, lesivos a los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la red y los servicios de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.** o impedir la normal utilización o disfrute de los mismos por parte de los demás Cliente Prepago.

Aquellos clientes que posean servicios prepago que se encuentren en Roaming en Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua) o Panamá podrán disfrutar de tarifa local que se tiene configurada en el perfil PrePago, cuando realicen llamadas, envíen SMS o utilicen/naveguen con servicios de datos o a granel. Las llamadas y SMS entrantes desde cualquier destino de Centroamérica y Panamá no tendrán costo.

Lo aquí descrito aplica tanto para clientes actuales como clientes nuevos con servicios prepago y que cuenten con el saldo mínimo de mil colones (¢1,000) en cuenta principal necesariamente en los 30 días previos a utilizar el Beneficio Regional en cualquier otro país de la región.

POLÍTICAS COMERCIALES

- Las llamadas y mensajes de texto (SMS) Internacionales hacia destinos móviles o fijos, onnet u offnet hacia Centroamérica y Panamá serán descontados de la cuenta principal y se cobrarán a tarifa local, según corresponda el perfil adquirido por el Cliente Prepago.
- El Beneficio Regional no aplica desde la Cuenta Bono o la Cuenta Operador; sino solamente desde la Cuenta Principal. Por tal razón el Cliente Prepago comprende y acepta que deberá contar con la recarga mínima indicada anteriormente para utilizar el Beneficio Regional.
- Si el Cliente Prepago se encuentra utilizando el servicio de Roaming en cualquier país de Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua) o Panamá y recibe llamadas o mensajes de texto, no se le cobrará la recepción de los mismos.



Claro que sí

- En cuanto a la navegación de Internet aplica tanto los paquetes de datos como navegación a granel. Si el Cliente Prepago no cuenta con paquetes de datos se le re direccionará a la marcación USSD (#101*) y demás plataforma de servicio Prepago para que compre un paquete, y si no adquiere un paquete de datos la navegación será granel con cobro a tarifa local.
- Las promociones y/o productos de redes sociales gratis y/o los paquetes de redes sociales (redes 1, redes 2, redes 3) no aplican estando en Centroamérica ni Panamá. Únicamente será sin costo a nivel local, el consumo de estas redes sociales en estos países será descontado del paquete de datos activo que tenga el cliente o a granel; en éste último caso si no contara con paquete de datos adquirido de previo.
- Los paquetes de datos que los clientes hayan recibido por alguna promoción, de regalía, beneficio de permanencia o paquete de bienvenida, sí aplican estando en Centroamérica y Panamá y a la hora de estar utilizando el Beneficio Regional.
- Para los paquetes todo incluido el Beneficio Regional aplica de la siguiente forma: Únicamente el paquete de datos tendrá cobertura en Centroamérica y Panamá. El paquete de mensajes de texto SMS, minutos y las redes sociales ilimitadas (twitter, WhatsApp y Facebook) tendrán cobertura local únicamente.
- Es necesario que el Cliente Prepago utilice o anteceda al número de teléfono el prefijo correspondiente a cada país, aún para llamar a su país. (+502 Guatemala, +503 El Salvador, +504 Honduras, +505 Nicaragua, +506 Costa Rica y +507 Panamá); lo anterior cuando se encuentre en alguno de estos países y desee utilizar el Beneficio Regional.
- Los paquetes de minutos y SMS mantienen solamente cobertura local.
- En el caso del servicio de Llamadas Ilimitadas a un número favorito o varios favoritos, los mismos mantienen únicamente cobertura local.
- **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.** no se hace responsable por fallas totales o parciales en el servicio de telefonía móvil que sufra el Cliente Prepago al momento de utilizar el Beneficio Regional por fallas de red celular móvil de cualquier operador de los países mencionados, siempre y cuando esto se deba a desperfectos atribuibles a dichos operadores. En tales casos **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.** no se encuentra en la obligación de reintegrar monto alguno al Cliente Prepago por fallas originadas por cualquier operador extranjero durante la utilización del Beneficio Regional. **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.** no se hace responsable del funcionamiento de las aplicaciones, así como interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de las mismas, ni por cualquier efecto contraproducente que suceda a raíz de la instalación o el uso de aplicaciones en el terminal utilizado, cuando suceda un daño sobre el terminal con ocasión de descargas de códigos y/o archivos maliciosos desde éstas plataformas o alguna otra análoga, cuando a través de Internet el Cliente ocasione un desperfecto en su terminal móvil en otras aplicaciones y/o funciones del terminal, esto durante la utilización del Beneficio Regional. Para tales efectos el Cliente Prepago titular del terminal entiende que utiliza el Equipo bajo su responsabilidad sin detrimento de los alcances de la garantía que el mismo ostenta durante su periodo de vigencia.

En virtud de lo anterior, el Cliente Prepago se compromete a utilizar el Beneficio Regional de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

- Darle un uso meramente comercial, aun cuando se opere desde la residencia o estando en Roaming.
- Realizar operaciones de un centro de llamadas.
- Revender el servicio a terceros.
- Realizar marcado automático o difusión masiva por fax/voz.
- Efectuar servicios de telemarketing.
- Utilizar el servicio por más de 10 días consecutivos en Roaming.



Claro que sí

- Generar más de mil (1000) minutos en Roaming durante un máximo de 10 días consecutivos.
- Recibir más de cincuenta (50) minutos de llamadas entrantes en Roaming sin generar llamadas salientes durante 10 días.

CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A. podrá considerar un uso anormal del beneficio Regional, si reporta uno o más de los comportamientos siguientes:

- Cantidad anormal de números únicos a los que se llamó;
- Duración anormal de llamadas;
- Cantidad anormal de Reenvío/transferencia de llamadas;
- Cantidad anormal de Llamadas en conferencia;
- Cantidad anormal de Llamadas de corta duración.
- Cantidad anormal de llamadas realizadas durante una semana;
- Cantidad anormal de llamadas realizadas a un servicio de llamada en conferencia durante una semana;
- Cantidad anormal de llamadas realizadas durante horas laborables;
- Número anormal de llamadas terminadas y reiniciadas consecutivamente, que, en total, ocasiona un exceso de llamadas durante un período específico.

Con base en lo anterior, **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.** a su sola discreción y de manera casuística, se reserva el derecho de determinar que el Cliente Prepago está realizando algún uso anormal, no razonable o no permitido del Beneficio Regional, y podrá tomar las medidas que considere necesarias para hacer cumplir esta Política. Así mismo se reserva el derecho de suspender el servicio Roaming, hasta que el Cliente Prepago realice una recarga mínima de mil (1,000) Colones. La misma permitirá el restablecimiento del servicio Roaming y el cliente nuevamente quedará sujeto a las evaluaciones que Claro CR Telecomunicaciones, S.A. ha dispuesto en la presente.

En caso de que **CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.** considere que el Cliente Prepago ha incurrido de forma repetitiva en el uso anormal, no razonable o no permitido del Beneficio Regional, se reserva el derecho de suspender el servicio Roaming de forma indefinida.

El servicio "Sin Fronteras Prepago" conocido como Beneficio Regional podrá ser adquirido en los términos y condiciones previamente señalados a partir del día XX de XXXX del año dos mil diecinueve (2019) hasta el día XX de XXXXX del año dos mil diecinueve (2019).

CONDICIONES GENERALES

- Aplica tanto para Clientes Prepago actuales y nuevos. En caso de dudas respecto al servicio de Sin Fronteras Centroamérica y Panamá PrePago, puede contactarse al centro de atención y servicio el cliente mediante la marcación gratuita desde su línea Claro al *10.



Claro que sí

CANALES DE CONTRATACION

- No se requiere contratación o activación

CANALES DE INFORMACION

- Call Center – 7002-7002 o gratis desde su Claro llamando al *10
- Centros de Atención al Cliente de todo el país.
- Ejecutivos Corporativos.
- Página Web: www.claro.cr



Claro que sí