

# Términos y Condiciones

## Función de voz: VoLTE y VoWifi

### CLARO Costa Rica

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante los “Términos y Condiciones”) serán aplicables para efectos de garantía en aquellos terminales que el cliente adquiera de contado o por medio de un financiamiento en **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 el cliente será informado de la instalación del servicio denominado: “**VoLTE y VoWifi en planes Postpago e Híbrido de CLARO CR**” (en adelante la “**función**”), incluyendo sus derechos y responsabilidades, así como la limitación de responsabilidad de **CLARO**.

## I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. El servicio Postpago e Híbrido de **CLARO** incluye una mejora en su función de voz denominada “**VoLTE y VoWifi**”.

2. *Definiciones:*

- VoLTE: Voice Over Long Term Evolution, por sus siglas en inglés, es una mejora en la red móvil que permite llamadas de voz sobre la red LTE con mayor calidad de sonido, un establecimiento de llamada más rápido, y la capacidad de navegar en 4G+ a la máxima velocidad, incluso durante el transcurso de las llamadas. Los usuarios dispondrán de esta mejora en toda la red 4G de CLARO.
- VoWifi: Voice Over WiFi, por sus siglas en inglés, es una mejora de la red móvil que permite realizar llamadas de voz a través de una conexión WiFi que tenga conexión a Internet con mayor calidad de sonido y un establecimiento de llamada instantáneo.
- Call Center: Los clientes que presenten problemas o dudas con el servicio, podrán contactarse con el Call Center al 7002-7002, el mismo contará con una guía para atender al cliente de la mejor manera y en caso de persistir el problema trasladarán el reclamo a las áreas de gestión y atención de segundo nivel.
- Centro de Atención a Clientes (“CAC” o “CACs”) de **CLARO**: Es el lugar en donde físicamente se encuentra una tienda directa con los ejecutivos de **CLARO** cuya función es: (i) atender e informar de los Servicios que ofrece **CLARO**; (ii) tramitar la contratación de Servicios; (iii) atender aclaraciones y reclamaciones respecto de la prestación de los Servicios.
- Nueva contratación: Suscripción por primera vez de un Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones sobre el servicio o plan de telecomunicaciones Postpago de **CLARO**.
- Renovación: Actualización de las condiciones del servicio y/o plan anterior por medio de la compra de un terminal, en la cual se realiza la suscripción de un Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de acuerdo con las condiciones vigentes de **CLARO**.



**Claro que sí**

- 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 DE LA FUNCIÓN VoLTE Y VoWifi

### 1. OBJETO:

Los términos y condiciones aquí establecidos tienen por objetivo regular el mecanismo mediante el cual **CLARO** ofrecerá el **SERVICIO** denominado: “**VoLTE y VoWifi**”. Los clientes que renueven o adquieran un plan postpago o híbrido con **CLARO**, - **siempre** y cuando el teléfono celular se encuentre dentro del listado de teléfonos compatibles, los cuales se especificarán más adelante, tendrán la **función** activa por todo el periodo del Contrato Universal para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o sus prórrogas, hasta que la finalización del mismo.

### 2. FUNCIONAMIENTO

Esta mejora estará aprovisionada en los clientes que cumplan con los requisitos y que fueran seleccionados en la primera etapa por CLARO. El servicio funcionará en los terminales por plazo indefinido y/o hasta que el cliente finalice su periodo con CLARO. En caso de no requerirlo el cliente tiene la opción de desactivar la función desde su teléfono celular y podría ser guiado por un asesor del Servicio al Cliente de CLARO Costa Rica en caso de ser necesario.

La **Función** preinstalada por **CLARO**, en las condiciones del presente documento, es ejecutable para la República de Costa Rica. En caso de Roaming el servicio de VoLTE no es funcional y la llamada se realiza por el servicio estándar de clientes en Roaming o por el servicio de VoWifi.

### 3. MODALIDAD DEL SERVICIO

Para el caso de VoLTE: Cobertura 4G LTE, Smartphone 4G, Sim 4G Perfil 40 o superior, Plan Postpago o Híbrido y un terminal compatible con VoLTE y VoWifi, para que puedan disfrutar del servicio.

Para el caso de VoWifi: Estar registrado en una red WiFi (a través de un AP o router) y estar dentro del radio de cobertura de la red WiFi, Smartphone 4G, Sim 4G Perfil 40 o superior, Plan Postpago o Híbrido y un terminal compatible con VoWifi, para que puedan disfrutar del servicio.

- A continuación, se detallan los terminales compatibles con estos servicios. Es importante indicar que dicha lista se actualizará cada vez que se cuente con un modelo nuevo que tenga las funciones previamente indicadas en el mercado.

Lista de teléfonos compatibles				
SAMSUNG	NOKIA	LG	HUAWEI	XIAOMI
A01	Nokia 1	G8	NOVA 5T	



A10 S	Nokia 1 Plus	G8X	P30	
A20 S	Nokia 2.1	K20	P30 LITE	
A30 S	Nokia 2.2	K50S	P30 LITE PLUS	
A51	Nokia 2.3	K40S	P30 Pro	
A71	Nokia 3.1 Plus		Y5 2018	
A80	Novia 4.2		Y5 2019	
Galaxy Tab Active 2	Nokia 5.1		Y6 2019	
J2 Core	Nokia 5.1 Plus		Y7 2019	
Note 10	Nokia 6.2		Y9 Prime 2019	
Note 10 lite	Nokia 7.1		Mate 20 Pro	
Note 10 Plus	Nokia 7.2		Mate 20	
S10			P40 Pro	
S10 Plus			P40 Lite	
A12 32GB			P30 Pro	
A12 32GB			P30	
A12 64GB			P30 Lite 128GB	
A12 64GB			P30 Lite 256GB	
A11 32 GB			Mate 10 Pro	
A21S 32 GB			P20	
A21S 64 GB			P20 Pro	
A21S 64 GB			Mate 20 Lite	
A31 128GB			Y9 Prime	
A31 128GB			Y9s	
A71 128GB				
A32				
A32 128GB				
A70 128GB				
A72 128GB				
NOTE20 256GB				
S20 128GB				
S20P 128 GB				
S20U 128 GB				
NOTE20 ULTRA 256GB				
S10 128GB				
S21 ULTRA 256 GB				
S21 128GB				
S21 PLUS 128 GB				
S21 ULTRA 128 GB				



Claro que sí

### III. CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

- **Capacidad jurídica:** El usuario final deberá cumplir con los criterios y políticas de contratación de cada plan de **CLARO**. Por lo tanto la función estará disponible para todas las personas nacionales mayores de dieciocho (18) años.
- La función estará disponible para todas las personas extranjeras que se encuentren al día con su estatus migratorio en Costa Rica y apliquen a la contratación del plan según Políticas internas de **CLARO**.
- **Alcances:** El cliente debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad ubicadas en el siguiente sitio web: <https://www.claro.cr/en/personas/legal-regulatorio/#>.
- La Función de este servicio es complemente gratuita para los clientes de Claro que cumplan con los requisitos anteriormente mencionados.
- La Función de “**VoLTE y VoWifi**”, se encuentra disponible únicamente en las gamas más modernas de las diferentes marcas telefónicas, los cuales se detallaron en la cláusula anterior.
- La Función de “**VoLTE y VoWifi**”, se encuentra disponible en los terminales de clase media y/o media/alta de cada marca, los cuales se detallaron en la cláusula anterior.
- La Función de “**VoLTE y VoWifi**”, se activará por fases, con el fin de medir los niveles de satisfacción y utilidad. La segunda fase se activará 3 meses después de lanzada la primera etapa.
- En caso de que el cliente que cuenta con una SIM CLARO cambia a un SIM de otro operador, perderá la función de “**VoLTE y VoWifi**”, ya que el mismo es una función exclusivo para clientes CLARO.
- En caso de un mal funcionamiento de la Función de “**VoLTE y VoWifi**”, el cliente deberá llamar al Call Center 7002-7002, o presentarse a cualquier Centro de Atención al Cliente (CAC) de CLARO.
- Si se demuestra que una persona recibió la Función por medio de engaño, dolo o negligencia por parte de un cliente o de un tercero de mala fe, **CLARO** podrá reclamarlos en cualquier momento y se reserva el derecho de tomar las acciones legales correspondientes.
- 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.

La adquisición del servicio de telefonía móvil Postpago implica la plena aceptación de los términos y condiciones que se establecen en el presente documento y el Reglamento de Telefonía Postpago de **CLARO** disponible en la página web <http://www.claro.cr/>

#### Limitaciones Temporales

1. La Función no es compatible con terminales marca IPHONE.
2. Si al realizarse una llamada en conferencia y un usuario accede mediante un terminal marca IPHONE, la Función no podrá ser utilizada.
3. La Función VoLTE no está soportado en ROAMING.
4. La Función no soporta redes privadas virtuales (AVI)



Claro que sí

#### **Limitación Permanente:**

1. La Función no soporta llamada en transferencia.

Con la finalidad de no generar afectaciones en el servicio brindado, ante las limitaciones indicadas anteriormente, el usuario final podrá desactivar el servicio VoLTE y VoWifi desde la configuración de su teléfono celular, con lo cual, el teléfono móvil utilizará la red 2G o 3G, según la disponibilidad en la zona, normalizando de esta forma su servicio de Voz.

#### **IV. INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL POR FUNCION VoLTE Y VoWifi:**

De conformidad con establecido en los Términos y Condiciones de Prestación y Calidad de los Servicios, el cliente tendrá derecho a ser indemnizado en caso que se presenten interrupciones en la Red de **CLARO**, con excepción de los siguientes casos: **(i)** caso fortuito; **(ii)** fuerza mayor; **(iii)** hecho de un tercero; **(iv)** causas imputables al propio cliente; **(v)** incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del cliente, en particular, para los casos de fraude donde aplique la suspensión temporal o total, respectiva; **(vi)** conexión por parte del cliente de equipos terminales no homologados por la SUTEL; y **(vii)** condiciones de mantenimiento programado de la red.

Para tales efectos, se aplicarán las siguientes reglas para el cálculo de la indemnización por interrupción temporal: **(a)** El cliente deberá formular una reclamación, identificando la fecha y tiempo estimado de la interrupción, a través de un CAC de **CLARO**; **(b)** el monto correspondiente a la indemnización será establecido por **CLARO** conforme a los parámetros de calidad establecidos en la regulación vigente que incluye, entre otros, un factor de ajuste de calidad que es determinado con base en el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio; **(c)** el cliente reconoce y acepta expresamente que la responsabilidad de **CLARO** para con el cliente, por interrupciones se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en la presente cláusula y que en ningún momento será **CLARO** responsable por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante, o cualquier otra figura similar. En consecuencia, el cliente reconoce y acepta que en ningún caso tendrá en contra de **CLARO**, sus compañías matrices o afiliadas y de sus contratistas, derecho alguno distinto o adicional al indicado en esta cláusula por concepto de interrupciones temporales del Servicio; y **(d)** la compensación procedente será aplicada en la facturación siguiente de los Servicios.

#### **V. 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](mailto:clientes@claro.cr) o por cualquier medio disponible por CLARO y publicado en el sitio web: [www.claro.cr](http://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.



**Claro que sí**

## VI. 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](mailto: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](#).

## VII. 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**