

## DEFINICIONES

- Para los términos del presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:
  - **CANALES DE ATENCIÓN:** Call Center de CLARO y Centros de Atención al Cliente CLARO (CAC's).
  - **CLARO:** América Móvil Perú S.A.C. o cualquier otra filial, asociada, afiliada o miembro del grupo económico al cual pertenece. Para efectos de las exoneraciones de responsabilidad, comprende también a cualquiera de sus respectivos directores, funcionarios, empleados u otros representantes.
  - **CLAROCLUB:** Programa de Lealtad a través del cual se asignarán PUNTOS y/u otros beneficios a los clientes afiliados en una cuenta creada especialmente para tal efecto en los términos y condiciones contenidos en este documento.
  - **CLIENTE:** Persona natural afiliada a CLAROCLUB.
  - **PÁGINA WEB:** [www.claro.com.pe/claroclub](http://www.claro.com.pe/claroclub)
  - **PREMIOS:** Relación de productos incluidos en el Catálogo de Premios que pueden ser adquiridos con PUNTOS.
  - **PUNTOS:** Unidades asignadas en el marco del programa CLAROCLUB.
- La afiliación a CLAROCLUB implica la aceptación plena y sin reservas de todas las condiciones, términos y políticas incluidas en este documento.
- CLARO se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones respecto del uso y mecánica de CLAROCLUB en los términos y condiciones detallados en el presente documento.
- El CLIENTE debe respetar los términos y condiciones contenidas en el presente documento.

## I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- A través de CLAROCLUB se asignarán PUNTOS a los CLIENTES en una cuenta creada para tal efecto, que serán acumulados y luego podrán ser canjeados por productos previamente informados a través de material impreso o de cualquier otro medio que CLARO estime conveniente.
- Cualquier aspecto operacional, de puntuación, bonificación, premiación y canje de PUNTOS y otras condiciones de CLAROCLUB podrán ser modificados por CLARO en el transcurso del programa, para lo cual bastará con la publicación de este documento modificado en la PÁGINA WEB.

- CLAROCLUB no está vinculado a otro programa o promoción que ya existan o que se lancen en el futuro por CLARO, quedando a criterio exclusivo de CLARO definir si los beneficios de otros programas o promociones serán o no acumulativos con los beneficios del CLAROCLUB.
- El CLIENTE declara y garantiza estar apto y tener capacidad legal para aceptar las presentes Condiciones.
- El CLIENTE declara que toda la información proporcionada en el marco del programa CLAROCLUB es verdadera y correcta.

## **II. AFILIACIÓN Y PARTICIPACIÓN**

- CLAROCLUB está dirigido exclusivamente a personas naturales.
- Para clientes con planes Postpago y Control no corporativos, la afiliación será automática.
- Para clientes con plan Prepago no corporativo, la afiliación requiere que se registren y actualicen sus datos en Mi CLARO La afiliación se hará efectiva, a más tardar, luego de 10 días de actualizados los datos en Mi CLARO, [www.miclaro.com.pe](http://www.miclaro.com.pe).
- CLARO tendrá el derecho exclusivo de incluir en el futuro otros planes o servicios que permitan la afiliación a CLAROCLUB o excluir aquellos planes que permiten la afiliación actual a CLAROCLUB.
- La afiliación a CLAROCLUB implica la aceptación de los términos y condiciones contenidos en este documento.
- Es responsabilidad del CLIENTE:
  1. Brindar correctamente la información requerida para la afiliación.
  2. Mantener sus datos actualizados a través de los CANALES DE ATENCIÓN.
  3. Informar de cualquier cambio que efectúe sobre los servicios o contratos que tenga celebrados con CLARO.
  4. Estar al día en el pago de cada uno de sus recibos telefónicos, en el caso de clientes Post Pago y Control.
- El incumplimiento de lo señalado en los puntos anteriores determinará automáticamente:
  1. El no otorgamiento de PUNTOS.
  2. El no envío de comunicación sobre CLAROCLUB, inclusive sobre su puntuación.
  3. La imposibilidad de realizar canjes aunque la cantidad de PUNTOS acumulados se lo permita.

### **III. CATEGORÍAS DE PARTICIPACIÓN**

#### 4.1 Para Postpago y Control:

Categoría 1: CLIENTE CLAROCLUB PREMIUM.

Categoría 2: CLIENTE CLAROCLUB.

- CLARO se reserva el derecho de crear o eliminar las categorías de participación que estime convenientes durante la vigencia del Programa CLAROCLUB así como cambiarles de denominación. Las categorías serán asignadas y modificadas por CLARO según el comportamiento que presente el cliente de acuerdo con el detalle a que se refieren los párrafos siguientes.
- Todo CLIENTE con plan Post Pago o Control ingresará a CLAROCLUB en la categoría 2. Mensualmente el CLIENTE podrá ser migrado de categoría en los siguientes casos:
  1. Será migrado a la categoría 1 (upgrade) todo CLIENTE que en el transcurso de 1 año, cuantificado retroactivamente desde el mes anterior, hayan acumulado al menos 2,500 PUNTOS. El CLIENTE también aplicará al upgrade si alcanza el nivel de puntos mencionado en un periodo menor a 1 año.
  2. Será migrado a la categoría 2 (downgrade) todo CLIENTE que en el transcurso de 1 año, cuantificado retroactivamente desde el mes anterior, hayan acumulado menos de 2,500 PUNTOS.
- Todo CLIENTE Postpago o Control que sea migrado a la categoría 1 automáticamente tendrá los beneficios de esta categoría. Por su parte, todo CLIENTE que haya sido migrado a la categoría 2 conservará los PUNTOS acumulados durante su permanencia en la categoría 1.
- CLARO podrá, en cualquier momento, agregar o excluir beneficios al CLIENTE, según normas establecidas por CLARO. Los beneficios serán comunicados al CLIENTE a través de la PÁGINA WEB.

#### 4.2 Para Prepago:

- No se diferencia en categorías.

### **IV. OTORGAMIENTO Y VIGENCIA DE PUNTOS**

#### 5.1. Para clientes con planes Post Pago y Control

Los PUNTOS tendrán vigencia de 18 meses y se perderán definitivamente en los siguientes supuestos:

- En caso el CLIENTE no genere facturación por 12 meses consecutivos.
- En caso se produzca un cambio de titularidad en todas las líneas telefónicas registradas a nombre del CLIENTE.
- Cancele todas sus líneas. El otorgamiento de PUNTOS se realizará después de cada cierre de facturación, bajo los siguientes términos.

#### 1.- Categoría 1: CLIENTE CLAROCLUB PREMIUM

Se consideran los siguientes conceptos para la asignación de PUNTOS:

- CARGO FIJO: Se asignará 1 PUNTO por cada S/.1.50 incluido IGV, del cargo fijo mensual de cada una de las líneas telefónicas contratadas por el CLIENTE.
- CONSUMO ADICIONAL: Se asignará 1 PUNTO por cada S/.1.50 incluido IGV, adicionales al cargo fijo mensual que se incluyan en el recibo telefónico de cada una de las líneas telefónicas contratadas por el CLIENTE.
- PRONTO PAGO: Se asignará 1 PUNTO por cada S/.2.0 incluido IGV, del total incluido en cada recibo telefónico mensual de EL CLIENTE (cargo fijo + adicionales), siempre que el recibo telefónico haya sido pagado por lo menos cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento indicada en el mismo. Este concepto no aplica a clientes afiliados a débito automático.
- RENOVACIÓN: Se asignarán 100 PUNTOS en caso de que el cliente, luego de vencido su acuerdo de adquisición de equipos con condiciones especiales, adquiera un nuevo equipo celular (para su uso con la línea Post Pago o Control) con firma de un nuevo acuerdo de adquisición de equipos con condiciones especiales.
- AFILIACIÓN A ENVIO DE RECIBO POR CORREO ELECTRONICO: se asignarán 250 PUNTOS en caso de que el cliente solicite a CLARO a través de Mi Claro en [www.miclaro.com.pe](http://www.miclaro.com.pe) envío de su recibo por correo electrónico.

#### 2.- Categoría 2: CLIENTE CLAROCLUB

Se consideran los siguientes conceptos para la asignación de PUNTOS:

- CARGO FIJO: se asignará 1 PUNTO por cada S/. 2 incluido IGV, del cargo fijo mensual de cada una de las líneas telefónicas contratadas por el CLIENTE.
- CONSUMO ADICIONAL: se asignará 1 PUNTO por cada S/. 2 incluido IGV, adicionales al cargo fijo mensual que se incluyan en el recibo telefónico de cada una de las líneas telefónicas contratadas por el CLIENTE.



- PRONTO PAGO: se asignará 1 PUNTO por cada S/. 2.5 incluido IGV, del total incluido en cada recibo telefónico mensual de EL CLIENTE (cargo fijo + adicionales), siempre que el recibo telefónico haya sido pagado por lo menos cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento indicada en el mismo.
- Este concepto no aplica a clientes afiliados a débito automático.
- RENOVACIÓN: se asignarán 100 PUNTOS en caso de que el cliente, luego de vencido su acuerdo de adquisición de equipos con condiciones especiales, adquiera un nuevo equipo celular (para su uso con la línea Post Pago o Control) con firma de un nuevo acuerdo de adquisición de equipos con condiciones especiales.
- AFILIACIÓN A ENVÍO DE RECIBO POR CORREO ELECTRONICO: se asignarán 250 PUNTOS en caso de que el cliente solicite a CLARO a través de Mi Claro en [www.miclaro.com.pe](http://www.miclaro.com.pe) el envío de su recibo por correo electrónico.

Para el otorgamiento de PUNTOS se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los PUNTOS asignados en virtud del detalle anterior son acumulables e independientes, es decir, se asignan por cada uno de los conceptos indicados sin que uno excluya al otro.
- No se asignarán PUNTOS por CARGO FIJO y/o CONSUMOS ADICIONALES respecto de aquellos recibos telefónicos que sean cancelados luego de la fecha de vencimiento indicada en los mismos.
- Serán considerados CONSUMOS ADICIONALES únicamente aquellos que se generen a través de llamadas telefónicas, SMS y transmisión de datos. De manera enunciativa, queda establecido que no serán considerados CONSUMOS ADICIONALES y, por tanto, no generarán asignación de PUNTOS, los cargos por servicio de Roaming, adquisición de equipos o accesorios, alquiler de equipos, moras, penalidades, gastos de cobranzas, depósitos en garantía, seguro de equipos, canje de equipos con PUNTOS y/o cualquier otro cargo que CLARO determine.
- Cuando el cliente realice la migración de un plan Postpago o Control a un plan Prepago, se le descontarán 150 PUNTOS.

### 5.2. Para clientes con plan Prepago

Los PUNTOS tendrán vigencia de 18 meses y se perderán definitivamente en los siguientes supuestos:

- En caso el CLIENTE no realice recargas por 12 meses consecutivos.
- En caso se produzca un cambio de titularidad en todas las líneas telefónicas registradas a nombre del CLIENTE.
- El otorgamiento de PUNTOS se realizará una vez que EL CLIENTE se encuentre efectivamente afiliado a ClaroClub y se producirá, a más tardar, 48 horas después de los días de corte (los días 4, 14 y 24 de cada mes), bajo los siguientes términos:

- **REALIZACIÓN DE RECARGAS:** se asignará 1 PUNTO por cada S/. 3 incluido IGV, de recarga de la línea Prepago.
- **ANIVERSARIO:** se asignarán 100 PUNTOS cada 12 meses, contados desde la fecha de activación de la línea Prepago, siempre que EL CLIENTE haya realizado recargas mensuales de mínimo S/. 10 en cada uno de los 12 meses anteriores.
- **MIGRACIÓN DE PREPAGO A POST PAGO:** se asignarán 100 PUNTOS en el caso de que EL CLIENTE migre su línea Prepago a un plan Post Pago con firma de acuerdo de adquisición de equipos con condiciones especiales.
- Para el otorgamiento de PUNTOS se tendrá en cuenta que los PUNTOS asignados en virtud del detalle anterior son acumulables e independientes, es decir, se asignan por cada uno de los conceptos indicados sin que uno excluya al otro.

### 5.3. Condiciones generales para clientes Post Pago, Control y Prepago

- La suma de PUNTOS generados en virtud de lo indicado en los numerales 5.1 y 5.2 será redondeada al entero inmediato inferior.
- CLAROCLUB estará vigente por tiempo indeterminado. CLARO se reserva el derecho de concluir CLAROCLUB en cualquier momento, para lo cual bastará comunicarlo a través de la PÁGINA WEB con treinta (30) días de anticipación. Después de este periodo los PUNTOS serán cancelados definitivamente y sin derecho a reclamo por parte del CLIENTE.

## V. **CANJE DE PREMIOS**

- El CLIENTE podrá solicitar el canje de PREMIOS que hayan sido incluidos en el Catálogo de PREMIOS publicado en la web de ClaroClub: [www.claro.com.pe/claroclub](http://www.claro.com.pe/claroclub).
- El canje de premios requiere además de los PUNTOS indicados en el Catálogo de PREMIOS un pago de S/. 1 por cada premio.
- La solicitud de canje deberá ser realizada en los Centros de Atención al Cliente de CLARO y, dependiendo del caso, podrá realizarse a través del Call Center de Claro (llamando al 123) o por mensajería de texto en los términos y casos que CLARO señale oportunamente.
- Los PUNTOS requeridos por PREMIO podrán variar en cualquier momento a criterio único y exclusivo de CLARO.

Para el canje de PREMIOS, el CLIENTE deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Identificarse como afiliado al programa CLAROCLUB. Para el caso de atenciones que se realicen en los Centros de Atención al Cliente de CLARO, el CLIENTE deberá presentar su DNI o Carné de Extranjería, según sea el caso.
- Haber alcanzado la cantidad mínima de PUNTOS establecidos para el PREMIO escogido.
- Que el PREMIO escogido esté disponible de acuerdo con el stock que haya sido comunicado. □ Para el caso de clientes con plan Post Pago o Control, estar rigurosamente al día con el pago □ de cada uno de sus recibos telefónicos mensuales a la fecha en que se solicite el canje.
- Para el caso de clientes con plan Prepago, tener activa su línea.
- Tener actualizado sus datos personales a través de los CANALES DE ATENCIÓN.

### **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

- El CLIENTE declara conocer los términos y condiciones detallados en este documento y se obliga a respetarlos durante toda su permanencia en CLAROCLUB.

No está permitido:

- Transferencias de PUNTOS entre afiliados de CLAROCLUB.
- Combinaciones de cuentas de diferentes afiliados a CLAROCLUB para el canje de PREMIOS; y,
- Comercialización de PUNTOS.
- Las presentes Condiciones podrán ser sustituidas o modificadas, en cualquier momento, a criterio único y exclusivo de CLARO, para lo cual bastará su publicación en la PÁGINA WEB sin que ello altere o modifique los PUNTOS que hasta dicha fecha hayan sido acumulados.
- EL CLIENTE tendrá hasta 60 días, a partir de la asignación de los PUNTOS, para presentar algún reclamo con respecto a la acumulación de los mismos.
- Cualquier reclamo originado por una situación no contemplada en estas condiciones será resuelto a criterio único y exclusivo de CLARO.

### **VII. INTERPRETACIÓN**

1. Los títulos de las cláusulas o numerales son meramente orientadores y no forman parte del contenido preceptivo de estas Condiciones.
2. Los términos y condiciones que integran el presente documento constituyen la expresión formal y definitiva de la declaración de voluntad de las partes, debiendo interpretarse los unos por los otros atribuyendo a los dudosos el sentido que se derive del conjunto de todos. La eventual nulidad o ineficacia de algunas de las estipulaciones, no afecta ni invalida la eficacia u obligatoriedad

de las demás contenidas en las presentes Condiciones. Cualesquiera documentos o declaraciones previos a la entrada en vigor de las presentes Condiciones se considerarán definitivamente derogados.

#### **VIII. COMPETENCIA**

Todas las cuestiones relacionadas a CLAROCLUB se rigen por las leyes peruanas. CLARO y el CLIENTE hacen renuncia expresa a cualquier otro fuero y convienen que cualquier controversia derivada de su uso será sometida a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales competentes de Lima, Perú. En el caso de que el CLIENTE tenga su domicilio fuera de Perú, CLARO y el CLIENTE se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales competentes de Lima, Perú.

#### **IX. PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

Al aceptar el usuario estos términos y condiciones autoriza de manera expresa, informada e inequívoca el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con la Ley N° 29733 - "Ley de Protección de Datos Personales" y su "Reglamento" aprobado por Decreto Supremo 003-2013JUS a efectos de permitir (i) que sean utilizados para las finalidades concernientes a este servicio, como es el envío de publicidad comercial de CLAROCLUB, por el plazo legal aplicable; y (ii) que sean compartidos y/o almacenados en los bancos de datos y sistemas informáticos de CLARO. Asimismo, el cliente reconoce estar informado sobre su derecho a Revocar el consentimiento en cualquier momento y ejercer los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) establecidos en el Título III (Derechos de los Titulares de Datos Personales) de la Ley N° 29733.