

## I. 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 de beneficios para clientes de Claro.
- CLIENTE: persona natural afiliada a CLARO CLUB.
- CLARO PUNTOS: Programa de lealtad que asigna puntos a los clientes afiliados en una cuenta creada especialmente para tal efecto.
- CUPONERA: Conformada por cupones descuentos y/o beneficios en establecimientos con los que CLARO tenga un acuerdo comercial. El CLIENTE podrá acceder a dichos cupones a través de la aplicación de Claro Club.
- PÁGINA WEB: [www.claro.com.pe/claroclub](http://www.claro.com.pe/claroclub)
- PREMIOS: relación de productos o servicios incluidos en el Catálogo de Premios que pueden ser adquiridos y/o utilizados con CLARO PUNTOS.
- CLAROHOGAR: Servicio brindado para los clientes residenciales a través de la tecnología HFC y FTTH.

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.

## II. TÉRMINOS Y CONDICIONES

A través de CLAROCLUB los clientes de CLARO podrán acceder a beneficios y descuentos de diversas categorías, accediendo a través del app Claro Club o de cualquier otro medio que CLARO estime conveniente.

A través de CLAROPUNTOS se asignarán PUNTOS a los CLIENTES en una cuenta creada para tal efecto, que serán acumulados y luego podrán ser canjeados por productos y/o servicios 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 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 de 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.

### III. AFILIACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Para líneas de telefonía móvil Prepago, el cliente debe afiliarse enviando un SMS gratuito con la letra R al 2525 o en un Centro de Atención al Cliente CLARO.

Considerando que se trata de un beneficio para el CLIENTE, para Líneas Postpago, Control y CLAROHOGAR la afiliación a CLAROCLUB será automática y quedará sujeta a los presentes términos y condiciones.

### IV. PARTICIPACIÓN

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.

#### CATEGORÍAS DE PARTICIPACIÓN

##### 4.1 Para clientes no corporativos Postpago y CLAROHOGAR (HFC y FTTH):

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

Aquel CLIENTE que cuente con un mínimo de un año de antigüedad en CLARO y siempre que se verifique lo siguiente:

- Haya recibido una comunicación de CLARO informándole que cuenta con la categoría CLARO CLUB PREMIUM.
- Mantenga una facturación mensual promedio en todos sus servicios contratados mayor o igual a S/ 300.00.
- Realice el pago puntual del recibo de todos sus servicios cada mes.
- Mantener activos sus servicios no corporativos móviles (Postpago o control) y fijos ClaroHogar (HFC y FTTH).

Esta categoría de clientes otorga a sus miembros los siguientes beneficios:

- Resolver las consultas sobre los productos o servicios contratados con Claro llamando al 123 donde recibirá atención personalizada.
- Contará con descuentos exclusivos de la Cuponera CLARO CLUB en diversos restaurantes, viajes, entretenimiento. Conoce tus descuentos desde la App CLARO CLUB.
- Recibir invitaciones para participar en concursos y eventos como Avant Premieres, conciertos y más.

#### **Categoría 2: CLIENTE CLAROCLUB.**

Todo CLIENTE con planes no corporativos Post Pago y CLAROHOGAR (HFC, FTTH e IFI) ingresará a CLAROCLUB en la categoría 2.

Todo CLIENTE Postpago o CLAROHOGAR 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 CLARO PUNTOS acumulados durante su permanencia en la categoría 1.

#### **4.2 Para Control, Prepago y Corporativo:**

No se diferencia en categorías.

#### **V. BENEFICIOS**

##### **5.1 CUPONERA**

Disponible para todos los clientes afiliados a CLARO CLUB contenidas en la APP CLARO CLUB.

##### **5.2 CLARO PUNTOS**

###### **5.2.1 ACUMULACIÓN Y OTORGAMIENTO DE CLARO PUNTOS**

La acumulación de CLARO PUNTOS está dirigido exclusivamente a personas naturales con tipo de documento carné de extranjería, D.N.I. y pasaporte. Solo acumulan CLARO PUNTOS los siguientes clientes no corporativos: prepago, postpago y CLARO HOGAR (HFC y FTTH).

CLARO tendrá el derecho exclusivo de incluir en el futuro otros planes o servicios que permitan la afiliación a CLAROPUNTOS o excluir aquellos planes que permiten la afiliación actual a CLAROPUNTOS.

La afiliación a CLARO CLUB y el consecuente otorgamiento de CLAROPUNTOS, implica la aceptación de los términos y condiciones contenidos en este documento.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- a) Brindar correctamente la información requerida para la afiliación.
- b) Mantener sus datos actualizados a través de los CANALES DE ATENCIÓN.
- c) Informar de cualquier cambio que efectúe sobre los servicios o contratos que tenga celebrados con CLARO.
- d) Estar al día en el pago de todos los recibos de servicios no corporativos CLARO de su titularidad.

El incumplimiento de lo señalado en los puntos anteriores determinará automáticamente:

- El no otorgamiento de CLARO PUNTOS durante el periodo de incumplimiento.
- La imposibilidad de realizar canjes, aunque la cantidad de CLARO PUNTOS acreditados en su estado de cuenta lo permita.
- El no envío de comunicación sobre CLARO CLUB, inclusive sobre su puntuación.
- En caso EL CLIENTE incumpla lo establecido en el literal d) acepta que, en cualquier momento, CLARO podrá aplicar los CLARO PUNTOS acreditados en su cuenta al pago de los recibos de servicios no corporativos de su titularidad y/o de cualquier otro comprobante de pago que se encuentren vencido e impago

Para dicha aplicación: (i) se considerará la tabla de equivalencia de PUNTOS publicada en la PÁGINA WEB a la fecha en que se efectúe el descuento de CLARO PUNTOS y (ii) se imputará el pago empezando por el recibo más antiguo hasta donde alcance el total de CLARO PUNTOS asociado al documento de identidad del CLIENTE. La aplicación de CLARO PUNTOS para el pago de los referidos recibos vencidos, será notificada a EL CLIENTE vía SMS a sus línea(s) activa(s) y/o al correo electrónico registrado.

### 5.2.2 VIGENCIA DE CLARO PUNTOS

- Para clientes con planes no corporativos Post Pago y CLAROHOGAR (HFC y FTTH):

Los CLARO PUNTOS tendrán vigencia de 18 meses, luego de lo cual se perderán definitivamente. Sin perjuicio de dicha vigencia, el CLIENTE perderá sus CLARO PUNTOS 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.
- Se cancelen todas las líneas del cliente.

El otorgamiento de CLARO PUNTOS se realizará después de cada acción que amerite su otorgamiento (con un plazo máximo de 24 horas), bajo los siguientes términos.

Se consideran los siguientes conceptos para la asignación de CLARO PUNTOS:

- **CARGO FIJO:** se asignará 1 PUNTO por cada S/.2.00 incluido IGV, del cargo fijo mensual de cada una de las líneas telefónicas contratadas por el CLIENTE, los cuales hayan sido pagados hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. La validación de fecha de pago no aplica a clientes afiliados a débito automático.
- **RENOVACIÓN:** se asignarán 100 CLARO PUNTOS en caso de que el cliente, luego de vencido su acuerdo de adquisición de equipos con condiciones especiales, adquiera un nuevo equipo celular al contado o en cuotas (para su uso con la línea Post Pago) con firma de un nuevo acuerdo de adquisición de equipos con condiciones especiales.
- **AFILIACIÓN A DEBITO AUTOMATICO:** se asignará 1 PUNTO por cada S/.3.00 incluido IGV del cargo fijo mensual de cada una de las líneas telefónicas contratadas por el CLIENTE, y que realicen afiliación del pago al débito automático. La entrega de CLARO PUNTOS se realizará por única vez y dentro de las 24 horas siguientes al primer cobro exitoso por débito automático.

Asimismo, 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 respecto de aquellos recibos telefónicos que sean cancelados luego de la fecha de vencimiento indicada en los mismos (ya sea con CLARO PUNTOS y/o a través de cualquier otro medio de pago), a excepción de los pagos que hayan sido realizados a través de débito automático.

Cuando el cliente realice la migración de un plan Postpago a un plan Prepago, se le descontarán 150 PUNTOS.

#### ➤ **Para clientes con plan Prepago**

Los CLARO PUNTOS tendrán vigencia de 18 meses, luego de lo cual se perderán definitivamente. Sin perjuicio de dicha vigencia, el CLIENTE perderá los CLARO PUNTOS en los siguientes supuestos:

- En caso el CLIENTE no realice recargas por 7 meses consecutivos.
- En caso se produzca un cambio de titularidad en las líneas telefónicas registradas a nombre del CLIENTE.
- En caso se produzca una baja de la línea por cualquier motivo (cancelación, portabilidad, etc.).

El otorgamiento de CLARO PUNTOS se realizará una vez que EL CLIENTE se encuentre efectivamente afiliado y se producirá luego de la recarga efectuada y considerando las siguientes fechas de corte los días 4, 14 y 24 de cada mes.

El otorgamiento de puntos se realizará bajo los siguientes términos:

- **REALIZACIÓN DE RECARGAS:** se asignará 1 PUNTO por cada S/. 3 incluido IGV, de recarga de la línea Prepago.
- **MIGRACIÓN DE PREPAGO A POST PAGO:** se asignarán 100 CLARO PUNTOS en el caso que EL

CLIENTE migre su línea Prepago a un plan Postpago.

Para el otorgamiento de PUNTOS se tendrá en cuenta que los CLARO 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.

### 5.2.3 Condiciones generales para clientes Postpago y Prepago

La suma de PUNTOS generados en virtud de lo indicado en los numerales anteriores será redondeada al entero inmediato inferior.

. CLARO se reserva el derecho de concluir CLARO CLUB en cualquier momento, para lo cual bastará comunicarlo a través de la PÁGINA WEB con treinta (30) días de anticipación. De ser este el caso, los CLARO PUNTOS serán cancelados definitivamente y sin derecho a reclamo por parte del CLIENTE.

### 5.3 CANJE DE PREMIOS

Siempre que no existan recibos de servicio vencidos pendientes de pago, EL CLIENTE podrá solicitar el canje de PREMIOS con CLARO PUNTOS. Los premios a canjear serán aquellos incluidos en el Catálogo de PREMIOS publicado en la web de CLARO CLUB: [www.claro.com.pe/claroclub](http://www.claro.com.pe/claroclub), para lo cual EL CLIENTE deberá seguir los pasos indicados en LA PÁGINA WEB para canjear cada tipo de premio.

El canje de premios por merchandising requiere además de los CLARO PUNTOS indicados en el Catálogo de PREMIOS un pago de S/ 1 por cada premio.

Los CLARO PUNTOS requeridos por PREMIO podrán variar en cualquier momento a criterio único y exclusivo de CLARO y estos se encontrarán en LA PÁGINA WEB.

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

- Identificarse como afiliado al programa CLARO PUNTOS. 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 CLARO 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, tener activa su línea y 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.

## Resumen de Participación al Programa CLARO CLUB Y ACUMULACIÓN DE CLARO PUNTOS

Cliente	Beneficios		
	Cuponera	Acumulación de Claro Puntos	Canje de Premios con Claro Puntos
Prepago	SI	SI	SI
Postpago no corporativo	SI	SI	SI
Control	SI	SI	SI
CLARO HOGAR HFC y FTTH no corporativo	SI	SI	SI
Postpago y fijos corporativos	SI	NO	NO
CLARO HOGAR IFI (Servicios fijos inalámbricos) no corporativo	SI	NO	NO

CLARO podrá, en cualquier momento, modificar los beneficios del programa CLARO CLUB, bastará con la publicación de este documento modificado en la PÁGINA WEB.

### 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 CLARO PUNTOS.

No está permitido:

- Transferencias de CLARO PUNTOS entre afiliados de CLARO PUNTOS.
- Combinaciones de cuentas de diferentes afiliados a CLARO PUNTOS para el canje de PREMIOS; y, Comercialización de CLARO 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 CLARO PUNTOS que hasta dicha fecha hayan sido acumulados.

EL CLIENTE tendrá hasta 60 días, a partir de la asignación de los CLARO PUNTOS, para presentar algún reclamo con respecto a la acumulación de los mismos.

Siendo CLARO CLUB un programa sin costo para fidelizar a los clientes de CLARO, queda establecido que 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. . 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 hace 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.