

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. Todos los clientes Claro podrán acceder a dichos cupones a través de la aplicación de Claro club.
- PÁGINA WEB: 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 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.

III. AFILIACIÓN Y PARTICIPACIÓN

CLAROCLUB está dirigido a todos los clientes CLARO.

CLAROPUNTOS está dirigido exclusivamente a los servicios masivos (móvil Prepago, móvil Postpago y fijo hogar alámbricos Postpago) asociados a todos los tipos de documentos menos RUC20.

Para Líneas Postpago, Control y de Servicios Fijos Alámbricos no corporativos la afiliación será automática.

Para líneas con plan Prepago no corporativo, el cliente debe afiliarse enviando un SMS gratuito con la letra R al 2525 o en un Centro de Atención al Cliente.

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 CLAROPUNTOS implica la aceptación de los términos y condiciones contenidos en este documento.

Es responsabilidad del CLIENTE:

- Brindar correctamente la información requerida para la afiliación.
- Mantener sus datos actualizados a través de los CANALES DE ATENCIÓN.
- Informar de cualquier cambio que efectúe sobre los servicios o contratos que tenga celebrados con CLARO.
- Estar al día en el pago de cada uno de sus recibos telefónicos, en el caso de clientes Post Pago, de Servicios Fijos Alámbricos y Control.

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

- El no otorgamiento de PUNTOS.
- El no envío de comunicación sobre CLAROCLUB, inclusive sobre su puntuación.
- La imposibilidad de realizar canjes aunque la cantidad de PUNTOS acumulados se lo permita.

IV. CATEGORÍAS DE PARTICIPACIÓN

4.1 Para Postpago:

Categoría 1: CLIENTE CLAROCLUB PREMIUM.

Un cliente Claro Club Premium cumple con las siguientes características:

- Contar con un servicio móvil Postpago y/o un servicio fijo activo.
- Tener una facturación mensual mayor o igual a S/300 entre todos sus servicios contratados.
- Tener como mínimo un año de antigüedad como cliente Claro.
- Tener un buen comportamiento de pago.

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 con un plan de Servicio Fijo Alámbrico ingresará a CLAROCLUB en la categoría 2. Mensualmente el CLIENTE podrá ser migrado de categoría.

Todo CLIENTE Postpago o con Servicio Fijo Alámbrico 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.

V. OTORGAMIENTO Y VIGENCIA DE PUNTOS

5.1. Para clientes con planes Post Pago o con un Servicio Fijo Alámbrico

Los PUNTOS tendrán vigencia de 12 meses y se perderán definitivamente en los siguientes supuestos:

- En caso la cuenta del CLIENTE no genere facturación por 4 meses consecutivos se perderán los puntos asociados a esta cuenta.
- ☐ En caso se produzca un cambio de titularidad en todas las líneas asociadas a una subcuenta del CLIENTE se perderán los puntos asociados a esta cuenta
- En caso se cancele una cuenta del CLIENTE, se perderá los puntos asociados a esta cuenta

El otorgamiento de 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 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 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) 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 puntos será en el 1er ciclo de facturación del servicio siguiente a la afiliación y por única vez.

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, a excepción de los realizados por débito automático.

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

5.2. Para clientes con plan Prepago

Los PUNTOS tendrán vigencia de 12 meses y se perderán definitivamente en los siguientes supuestos:

- En caso una línea del CLIENTE no realice recargas por 7 meses consecutivos, se perderán los puntos asociados a esta línea.
- ☐ En caso se produzca un cambio de titularidad en la única línea telefónica asociada a una subcuenta registradas a nombre del CLIENTE, se perderán los puntos asociados a esta línea.
- ☐ En caso se produzca una baja de una de las líneas del CLIENTE por cualquier motivo (cancelación, portabilidad, etc.) se perderán los puntos asociados a esa línea.

El otorgamiento de 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 PUNTOS en el caso que EL CLIENTE migre su línea Prepago a un plan Post Pago, si está previamente inscrito (desde prepago) a la acumulación.

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 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.

CLARO PUNTOS estará vigente por tiempo indeterminado. CLARO se reserva el derecho de concluir CLARO PUNTOS 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.

VI. 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.

El canje de premios por merchandising 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 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 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, 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.

VII. 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 PUNTOS entre afiliados de CLARO PUNTOS.
- Combinaciones de cuentas de diferentes afiliados a CLARO PUNTOS 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.

VIII. 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.

IX. 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.