



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 a través del cual CLARO, a modo de liberalidad, asignará PUNTOS y/u otros beneficios a los clientes afiliados en una cuenta única creada especialmente para tal efecto en los términos y condiciones contenidos en este documento. En ese sentido, CLAROCLUB es un Programa de Lealtad orientado a premiar la conducta de consumo personalísima del CLIENTE; no resultando posible que sus condiciones y/o beneficios se extiendan, asignen, cedan o transfieran de cualquier forma a terceras personas.
- **CLIENTE:** persona natural afiliada a CLAROCLUB.
- **PAGINA WEB:** www.claro.com.pe
- **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, bajo la cuenta única del CLIENTE.

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 se asignarán PUNTOS a los CLIENTES en una cuenta única 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 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

CLAROCLUB está dirigido exclusivamente a personas naturales sin negocio; es decir, a personas naturales que carezcan de Registro Único de Contribuyente ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

La afiliación será automática para los clientes Claro no corporativos que cuenten con los siguientes planes:

- Móviles Postpago y Control
 - Servicios fijos HFC (en modalidad 3Play, 2Play o 1Play), en adelante denominados "3Play"
-



Para clientes Claro con plan móvil Prepago no corporativo, la afiliación se podrá realizar enviando un SMS gratuito con la letra "R" al número corto 2525. La afiliación se hará efectiva, a más tardar, luego de 24 horas de enviado el SMS.

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:

- 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

Postpago y Control así como en el caso de clientes con servicios HFC (telefonía fija, Internet fijo o Claro TV Digital).

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.

Condiciones de participación del programa:

- Si el cliente tiene de 50 a más líneas móviles prepago o postpago bajo su mismo tipo y número de documento, no participará del programa de Beneficios Claro Club.
-



- Si el cliente tiene registrado de 21 a 49 líneas móviles prepago o postpago bajo su mismo tipo y número de documento, solo participarán del programa de Beneficios ClaroClub para acumular puntos las 20 líneas más antiguas (según la fecha de activación de las líneas). Si posteriormente alguna de estas primeras 20 líneas se da de baja, se reemplazara por la siguiente línea más antigua y así en lo sucesivo.

IV. CATEGORÍAS DE PARTICIPACIÓN

CLAROCLUB no cuenta con categorías. Sin embargo, 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.

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. Así mismo, CLARO podrá, en cualquier momento, excluir de CLAROCLUB a aquellos clientes que usen el programa de beneficios indebidamente bajo los siguientes escenarios:

- a) Líneas prepago que realizan suscripciones a carga montón de SMS para realizar envíos masivos de SMS en la modalidad de SPAM.
- b) Líneas prepago que realizan recargas o suscripciones a carga montón para realizar fraude ByPass.
- c) Distribuidores que pre activan líneas masivamente a nombre de una misma persona beneficiándose de los Claro Puntos.

V. OTORGAMIENTO Y VIGENCIA DE PUNTOS

- a) Servicios móviles

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 Post Pago y Control no corporativas registradas a nombre del CLIENTE
- Cancele todas sus líneas

El otorgamiento de PUNTOS se realizará después de cada cierre de facturación.

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.
- **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.

Para el otorgamiento de PUNTOS según lo indicado en los párrafos anteriores se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Los PUNTOS se asignan por cada uno de los conceptos indicados sin que uno excluya al otro, es decir, son acumulables e independientes.
 2. No se asignarán PUNTOS por CARGO FIJO ni por CONSUMOS ADICIONALES respecto de aquellos recibos de servicios que sean cancelados luego de la fecha de vencimiento indicada en los mismos.
 3. 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 adquisición de equipos o accesorios, alquiler de equipos, moras, penalidades, gastos de cobranzas, depósitos en garantía, seguro de equipos, recargas prepago realizadas en soles a una línea Postpago, canje de equipos con PUNTOS y/o cualquier otro cargo que CLARO determine.

4. Para la entrega de PUNTOS por cualquiera de sus conceptos, si el cliente no llega a realizar el pago por completo del monto del recibo no se le entregará PUNTOS. Cualquier ajuste sobre la facturación del plan del CLIENTE producirá un nuevo cálculo de PUNTOS (bajo las mismas reglas y conceptos establecidos en el numeral 5.1) lo que producirá un otorgamiento o extorno de puntos, según el caso, al cierre de facturación.

Cuando el cliente realice la migración del total de sus líneas 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 7 meses consecutivos; a la vez será desafiliada automáticamente del programa ClaroClub.
- En caso se produzca un cambio de titularidad en todas las líneas telefónicas Prepago no corporativas 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 el siguiente concepto:

REALIZACIÓN DE RECARGAS: se asignará 1 PUNTO por cada S/. 3 incluido IGV, de recarga física y/o virtual de la línea Prepago.

b) Para clientes con planes 3Play:



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 todos los servicios contratados a nombre del CLIENTE.
- Cancele todos sus servicios contratados a nombre del CLIENTE. Otorgamiento de PUNTOS se realizará después de cada cierre de facturación.

Se consideran los siguientes conceptos para la asignación de PUNTOS:

FACTURACIÓN: se asignará 1 PUNTO por cada S/.2 incluido IGV, del total de la facturación mensual correspondiente a los servicios contratados por el Cliente.

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

1. No se asignarán PUNTOS por FACTURACION respecto de aquellos recibos de servicios que sean cancelados luego de la fecha de vencimiento indicada en los mismos.
2. Para la entrega de PUNTOS por cualquiera de sus conceptos, si el cliente no llega a realizar el pago por completo del monto del recibo no se le entregará PUNTOS.
3. Cualquier ajuste sobre la facturación del plan 3Play del CLIENTE producirá un nuevo cálculo de PUNTOS (bajo las mismas reglas y conceptos establecidos en el literal b) lo que producirá un otorgamiento o extorno de puntos, según el caso, al cierre de facturación

c) Condiciones generales para clientes Post Pago, Control, Prepago, 3Play

La cuenta única del cliente se divide en tantas subcuentas (bolsas) como servicios afiliados a Claro Club cuente el cliente:

1. Subcuenta móvil Postpago y Control
 2. Subcuenta móvil Prepago
 3. Subcuenta de servicios fijos 3PLAY
-



Los PUNTOS asignados al CLIENTE bajo una de las subcuentas no son acumulables con los PUNTOS asignados al CLIENTE bajo la otra.

Los PUNTOS generados por cada concepto indicado en los numerales anteriores serán redondeados 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.

VI. CANJE DE PREMIOS

Los PUNTOS estarán hábiles para el canje de premios desde el día siguiente a su otorgamiento. El CLIENTE podrá solicitar el canje de PREMIOS que hayan sido incluidos en el Catálogo de PREMIOS publicado en la web de Claro Club: www.claro.com.pe

Para el canje de premios, los PUNTOS asignados al CLIENTE por los planes Post Pago, Control y Prepago solo podrán ser canjeados por premios establecidos por CLARO para dichos planes. Del mismo modo, los PUNTOS asignados al CLIENTE por planes 3Play solo podrán ser canjeados por premios establecidos por CLARO para dichos servicios.

Si el cliente cuenta con menos de 20 líneas bajo su titularidad, la solicitud de canje podrá 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. En el escenario que el cliente cuenta con un número mayor o igual de 20 líneas y menor a 100 líneas, el canje se deberá realizar ÚNICAMENTE de manera presencial en cualquier CACs.

Los PUNTOS requeridos por PREMIO podrán variar en cualquier momento a criterio único y exclusivo de CLARO.



Para el canje de premios, CLARO se reserva el derecho de requerir, además de los PUNTOS Indicados en el Catálogo de PREMIOS, un pago de S/. 1 por cada premio.

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 planes Post Pago, Control y 3Play deben 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 plenamente activa su línea de modo que puedan hacer y recibir todo tipo de tráfico.
- 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 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 improrrogables, a partir de la fecha en que se asignaron, debieron asignar o eliminaron los PUNTOS, para presentar algún reclamo. Cualquier reclamo será resuelto a criterio único y exclusivo de CLARO.

En el caso de clientes que obtengan PUNTOS por el uso de su tarjeta Interbank Claro Visa, la relación entre CLARO y el CLIENTE, las condiciones de uso de dichos puntos y demás información están contenidas en el documento denominado Términos y Condiciones.

Especiales aplicables al Programa Tarjeta de Crédito Interbank Claro Visa disponible en www.claro.com.pe e www.interbank.pe.

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.