

CONDICIONES OFERTA PLENA FIBRA ÓPTICA “FTTH” CLIENTE NUEVO

✓ Oferta válida del 01 de febrero al 29 de febrero de 2024

001_TARIFAS PLENAS FTTH “FIBRA ÓPTICA”

Productos:

| | | |
|---|--|------------------------------------|
| Televisión: Superior IP, Avanzada IP, Satelital DTH. | Internet: Todas las velocidades vigentes en oferta. | Telefonía: Local ilimitada. |
|---|--|------------------------------------|

Descripción:

Se ofrece en edificios o zonas específicas en clientes nuevos a nivel nacional, en la red FTTH. Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.

Tarifa NO Todo Claro:

| TARIFAS SERVICIOS TRIPLES | ESTRATO 1 AL 6 |
|---------------------------------------|----------------|
| Triple Box TV Superior_IP 1000 MB | \$ 452.900 |
| Triple Box TV Superior 200 MB | \$ 142.900 |
| Triple Box TV Avanzada 1000 MB | \$ 426.900 |
| Triple Box TV Avanzada 200 MB | \$ 116.900 |
| Triple Digital Superior 1000 MB | \$ 431.900 |
| Triple Digital Superior 200 MB | \$ 121.900 |
| Triple Digital Avanzada 1000 MB | \$ 419.900 |
| Triple Digital Avanzada 200 MB | \$ 109.900 |
| Triple Claro TV+ APP Superior* 200 MB | \$ 109.900 |
| Triple Claro TV+ APP Avanzada* 200 MB | \$ 99.900 |
| Triple Claro TV+ APP Básica* 1000 MB | \$ 392.900 |
| Triple Claro TV+ APP Básica* 200 MB | \$ 81.900 |
| Oferta Sin decos* | |

| TARIFAS SERVICIOS SENCILLOS | ESTRATO 1 AL 6 |
|-----------------------------|----------------|
| Claro 1000 MB | \$ 385.900 |
| Internet 500 MB | \$ 165.900 |
| Internet 400 MB | \$ 125.900 |
| Internet 300 MB | \$ 89.900 |
| Internet 200 MB | \$ 75.900 |
| Telefonía | \$ 52.900 |

| TARIFAS SERVICIOS DOBLES | ESTRATO 1 AL 6 |
|--|----------------|
| Box TV Superior_IP + Claro 1000 MB_F | \$ 447.900 |
| Box TV Superior + Internet 500 MB | \$ 227.900 |
| Box TV Superior + Internet 400 MB | \$ 187.900 |
| Box TV Superior + Internet 300 MB | \$ 149.900 |
| Box TV Superior + Internet 200 MB | \$ 133.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 1000 MB | \$ 421.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 500 MB | \$ 201.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 400 MB | \$ 161.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 300 MB | \$ 123.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 200 MB | \$ 107.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 1000 MB | \$ 414.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 500 MB | \$ 194.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 400 MB | \$ 154.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 300 MB | \$ 116.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 200 MB | \$ 100.900 |
| Telefonía + Internet 1000 MB | \$ 392.900 |
| Telefonía + Internet 500 MB | \$ 172.900 |
| Telefonía + Internet 400 MB | \$ 132.900 |
| Telefonía + Internet 300 MB | \$ 96.900 |
| Telefonía + Internet 200 MB | \$ 82.900 |

Tarifa Todo Claro:

| TARIFAS SERVICIOS TRIPLES | ESTRATO 1 AL 6 |
|--|----------------|
| Triple Box TV Superior 300 MB_Asi_Inc. | \$ 142.900 |
| Triple Box TV Avanzada 300 MB_Asi_Inc. | \$ 116.900 |
| Triple Digital Superior 300 MB_Asi_Inc. | \$ 121.900 |
| Triple Digital Avanzada 300 MB_Asi_Inc. | \$ 109.900 |
| Triple Claro TV+ APP Superior* 300 MB_Asi_Inc. | \$ 109.900 |
| Triple Claro TV+ APP Avanzada* 300 MB | \$ 99.900 |
| Triple Claro TV+ APP Básica* 300 MB | \$ 81.900 |
| Oferta Sin decos* | |

| TARIFAS SERVICIOS SENCILLOS | ESTRATO 1 AL 6 |
|-----------------------------|----------------|
| Internet 600 MB_Asi_Inc. | \$ 165.900 |
| Internet 500 MB_Asi_Inc. | \$ 125.900 |
| Internet 400 MB | \$ 89.900 |
| Internet 400 MB | \$ 75.900 |

| TARIFAS SERVICIOS DOBLES | ESTRATO 1 AL 6 |
|--|----------------|
| Box TV Superior + Internet 600 MB_Asi_Inc. | \$ 227.900 |
| Box TV Superior + Internet 500 MB_Asi_Inc. | \$ 187.900 |
| Box TV Superior + Internet 400 MB_Asi_Inc. | \$ 149.900 |
| Box TV Superior + Internet 300 MB_Asi_Inc. | \$ 133.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 600 MB_Asi_Inc. | \$ 201.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 500 MB_Asi_Inc. | \$ 161.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 400 MB_Asi_Inc. | \$ 123.900 |
| Box TV Avanzada + Internet 300 MB | \$ 107.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 600 MB_Asi_Inc. | \$ 194.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 500 MB_Asi_Inc. | \$ 154.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 400 MB_Asi_Inc. | \$ 116.900 |
| Tv Digital Avanzada + Internet 300 MB | \$ 100.900 |

- **La oferta doble de telefonía + internet, aplica para ventas en Soho, no aplica para residencial.**
- **Sencillo de tv solo se podrá vender con la oferta contenida en las condiciones comerciales de DTH, las cuales aplican solo para residencial.**

| SERVICIO | Estrato 1 al 6 | | |
|------------------------|----------------|-----------|---|
| | NACIONAL | LETICIA | PUERTO CARREÑO, QUIBDÓ, INIRIDA Y MITÚ |
| Tv Satelital Avanzado. | \$ 58.900 | \$ 49.900 | \$ 60.900 |
| Tv Satelital Superior. | \$ 69.900 | \$ 58.900 | \$ 69.900 |

TARIFAS SERVICIOS ADICIONALES:

| SERVICIO | TARIFA | SERVICIO | TARIFA |
|---|------------------------------|---|-----------|
| HD decodificador (1er punto) Aplica en clientes actuales con caja HD que activen HD sobre la misma tarifa en Tv IP. | Incluido en el cobro Básico. | Hot pack. | \$ 30.900 |
| HD decodificador High End Box TV Superior_IP y Avanzada_IP (2do Punto) | \$ 15.000 | Paquete Internacional | \$ 7.900 |
| HD (2do punto) Tv Digital Avanzada IP. | \$ 0 | Golden Premier HD. | \$ 10.900 |
| HD decodificador High End Box TV Superior_IP y Avanzada_IP (3er Punto incluye arriendo deco y servicio) | \$ 20.000 | Universal +. | \$ 26.000 |
| HD (3er punto en adelante) incluye arriendo de deco y servicio. | \$ 10.000 | Win Premium HD. Estratos 4 al 6 y Soho. | \$ 34.900 |
| Smart Speaker (1er punto) | \$ 10.000 | Win Premium HD. Estrato 3. | \$ 30.900 |
| Smart Speaker (2do punto) | \$ 25.000 | Win Premium HD. Estrato 1 y 2. | \$ 28.900 |
| Smart Speaker (3er punto) | \$ 30.000 | Revista. | \$ 4.300 |
| HBO. | \$ 24.900 | Disney +. | \$ 25.900 |
| Prime Video | \$ 22.900 | Star +. | \$ 34.900 |
| Netflix Stand Alone | Según plan que se activa | Combo Disney +_Star +. | \$ 41.900 |
| HBO MAX. | \$ 24.900 | | |

002_CAMPAÑAS

- ❖ Aplican campañas de acuerdo con condiciones comerciales vigentes.
- ❖ **CAMPAÑA LANZAMIENTO:**
 - ✓ El cliente recibirá 4 meses con el 50% de descuento sobre los servicios principales (Internet, televisión y/o voz), en los paquetes triples, dobles o sencillos. **Por lanzamiento Bidireccional en: Andalucía RVA AND, Caicedonia RVA CAI, San Martín RCE SMA, Sevilla RVA SEV y Socorro ROR SOC.**
 - ✓ El descuento del 50% no aplica sobre servicios que generen costo adicional.

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ Las ofertas aplican a nivel Nacional en red FTTH, las cuales están sujetas a viabilidad técnica y cobertura del servicio o en las ciudades puntuales que se en este documento.
- ✓ Estas ofertas no aplican para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplican par estrato del 1 al 6.
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Si el usuario cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ La revista está incluida con internet desde 400 MB en adelante para servicios Dobles y Triples. Para otras velocidades si el cliente la desea adquirir podrá llevarla por \$ 4.300.
- ✓ Todos los clientes nuevos que se les incluya la revista, para ventas antes de los días 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Las ventas posteriores a esta fecha reciben la revista al segundo mes.
- ✓ Los canales Premium que se adquieran tienen costo mensual adicional al plan contratado.
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen Claro Video y Claro Drive.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario a través del portal www.clarovideo.com.co . El servicio estará disponible una vez realizado el registro, reciba el correo con su usuario y clave. Una vez inscrito tendrá acceso al contenido de la biblioteca y podrá ingresar desde la APP de Claro para la línea móvil con el mismo usuario y contraseña, la navegación realizada a esta App se descontará de la navegación del plan móvil.
- ✓ Con estas ofertas especiales el cargo fijo mensual puede incrementar en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

○ **Condiciones de Televisión:**

- ✓ La oferta con Box TV digital Superior y/o avanzada con 3 pantallas, incluye = un (1) deco Box y 2 pantallas que se visualizan a través de Claro tv+. Con esta oferta los decos adicionales pueden ser Box o HD.
- ✓ Máximo se pueden instalar 3 dispositivos de Box TV, por cuenta.
- ✓ La oferta de televisión digital Avanzada y/o Superior con 3 pantallas, incluye = un (1) deco HD y 2 pantallas que se visualizan a través de Claro tv+. Con esta oferta los decos adicionales pueden ser HD, si quiere un deco Box, se debe cambiar a la tarifa con deco Box.
- ✓ La oferta de televisión Video para todos con 3 pantallas, incluye = un (1) deco HD y 2 pantallas que se visualizan a través de Claro tv+.
- ✓ La oferta de televisión sin deco con ClaroTV+ Básico incluye 2 pantallas.
- ✓ Para visualizar Claro tv+ app, el cliente deberá descargar la App Claro tv+ app Colombia registrándose con usuario y contraseña de Mi Claro, y tendrá acceso a dos dispositivos adicionales al decodificador, para visualizar el paquete de televisión contratado de manera simultánea.
- ✓ El cliente podrá llevar decos adicionales al valor que se indique en la oferta comercial vigente.

○ **Condiciones de Internet:**

- ✓ Las velocidades de 300 Megas en adelante están sujetos a disponibilidad de cobertura y validación técnica.
- ✓ Las velocidades aquí relacionadas en tecnología FTTH son simétricas,
- ✓ La cantidad de Megas de navegación depende del plan a contratar y determina la velocidad de navegación que recibirá el usuario en el cable módem.
- ✓ En Villa de Leyva aplica solo hasta 200 MB.
- ✓ Las megas contratadas determinan la velocidad de navegación que recibes en el módem, las cuales podrán reducirse si utilizas el WiFi y de acuerdo con la ubicación del módem.
- ✓ Aplica Dual Band desde internet 100 MB en adelante:
 - Equipo Un MTA dual-band emite simultáneamente señales en las bandas de 2,4 GHz y 5 GHz.
 - **En 5GHz** o Banda menos congestionada, lo que reduce las interferencias y ruidos.
 - Permite alcanzar más velocidades mediante el uso simultáneo de varios ✓ canales, ofreciendo un más rendimiento.
 - **En 2,4GHz**
 - Banda de más alcance en espacios abiertos y a la hora de atravesar ✓ paredes y techos.
 - Este equipo no aplica para velocidad de 10 MB o inferiores.
 - Para las velocidades de 100 MB a 400 MB, en adelante incluye sin costo adicional el equipo MTA Dual Band.
 - Para las velocidades superiores a 400 MB, en adelante incluye sin costo adicional el equipo MTA Dual Band 3.1.
 - Para las velocidades desde 30 MB a menos de 100 MB este equipo podrá ser adquirido por \$12.000 mensuales IVA incluido.

Condiciones generales 1.000 megas ancho de banda:

- ✓ La capacidad del ancho de banda del servicio Claro 1.000 megas al hogar se realiza por medio de una conexión de 1.000 Mbps
- ✓ El servicio Claro 1.000 megas está sujeto a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica.
- ✓ El servicio Claro 1.000 megas es un servicio de ancho de banda con fibra al hogar.
- ✓ El servicio Claro 1.000 megas no aplica para Todo Claro.
- ✓ Las características de los dispositivos pueden limitar el rendimiento y la eficiencia de la descarga
- ✓ Ancho de banda: Es el máximo volumen de información que se puede enviar a través de una conexión de red de datos en una cantidad medida de tiempo, calculado en bits por segundo.
- ✓ El ancho de banda del servicio Claro 1.000 megas puede ser alcanzado con la suma del tráfico de los dispositivos conectados de forma simultánea por medio cableado.
- ✓ Las 1.000 megas de capacidad de ancho de banda solo podrán medirse cuando en simultáneo haya dos o más dispositivos que soporten las velocidades. Estos dispositivos deben estar conectados por medios cableados al equipo instalado (ONT).
- ✓ El servicio ofrecido garantiza la capacidad de ancho de banda en el hogar.
- ✓ Las megas contratadas determinan la velocidad de navegación que recibes en el módem, las cuales podrán reducirse si utilizas Wifi y de acuerdo con la ubicación del módem.

○ **Condiciones de telefonía fija:**

- ✓ La marcación hasta el 30 de noviembre de 2021 para llamadas locales y nacionales podrá ser a 7 dígitos o a 10 dígitos, a partir del 1 de diciembre de 2021 solo se hará a 10 dígitos.
- ✓ El servicio de Línea Fija incluye 30 minutos de LD. Para utilizar el plan 30 minutos LD con las líneas fijas Claro, se debe realizar la siguiente marcación:
 - Para las llamadas de Larga Distancia Nacional se debe marcar 60 + indicativo de la ciudad + número telefónico.
 - Para las llamadas de Larga Distancia Internacional se debe marcar el código 00456 + indicativo del país + código de área + número telefónico.

- ✓ Un cliente puede tener máximo dos líneas telefónicas por cuenta.
- ✓ La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- ✓ Incluye comunidad claro para hablar sin costo entre líneas claro fijas Claro a nivel nacional marcando con el indicativo 0456, No incluye Local Extendida ni móviles.
- ✓ Cada línea se entrega con un punto principal al lado de donde se encuentre o quede el MTA. El largo del cableado es el que viene incluido en el equipo. En el caso que sea más largo se aplica tarifa como una derivación que deberá asumir el cliente. Si el cliente requiere derivaciones, podrá solicitar hasta 4 derivaciones adicionales de acuerdo con las tarifas establecidas.

| SERVICIO | TARIFA CON IVA |
|---|----------------|
| Derivación telefonía principal y adicional. | \$ 31.000 |
| Segunda Línea (No incluye LDT) | \$ 41.600 |
| Llamada Local Extendida | \$ 240 |
| Llamadas de líneas fijas a móviles* | \$ 119 |

*Excepto el operador TIGO cuyo costo lo define este operador hasta el 28 de febrero de 2023. A partir del 1 de marzo de 2023 lo define Claro.

- ✓ Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- ✓ El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos Nacionales e Internacionales.
- ✓ Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga, las llamadas de Larga Distancia Internacional se deben realizar a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para residencial.
- ✓ Incluye todos los destinos fijos nacionales. No incluye Local Extendida ni móviles. Los destinos internacionales incluidos en el plan de 30 minutos son para llamadas a teléfonos fijos en Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile (No incluye destinos rurales ni Isla de Pascua), China Popular, Costa Rica, Dinamarca, España, Francia, Holanda, Italia, México, Panamá, Perú, Reino Unido (Incluye Escocia, Inglaterra, e Irlanda del Norte), Suiza y Venezuela y llamadas a teléfonos fijos y móviles en USA (incluye Alaska, Hawái y Puerto Rico) y Canadá. Los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo.
- ✓ Los planes LD tendrán prorrateo de entrada en el valor a pagar y en minutos, a partir del mes siguiente a la activación se cobra el 100% del valor y tendrá la totalidad de minutos incluidos en el Plan, los minutos del plan NO son acumulables.
- ✓ Los minutos adicionales al plan se cobrarán en la factura telefónica de la línea que los origina.
- ✓ No se pueden inscribir planes LD de Claro sobre líneas de los operadores: Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Tele Orinoquia y en líneas móviles en prepago de Claro, Tigo, Movistar y Avantel.
- ✓ Claro ha restringido las llamadas a destinos de alto riesgo de fraude. Consultar destinos restringidos en: <http://www.claro.com.co/portal/co/pc/personas/Telefonia/larga-distancia/#05-restricciones-internacionales>.

❖ **Beneficio Todo Claro:**

- ✓ Todas las ofertas que tengan incluido el servicio fijo de internet y que tengan servicios móvil postpago, tendrán el beneficio Todo Claro.
- ✓ Aplica para clientes actuales ya Todo Claro que lleguen a esta oferta por mejora de su servicio o empaquetamiento.
- ✓ Aplica solo para servicio Residencial.
- ✓ El beneficio Todo Claro no aplica clientes Soho.
- ✓ Más información de condiciones y restricciones del beneficio Todo Claro, <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Claro tv+ app es un servicio de televisión el cual usa Internet como medio de transmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet, el cliente deberá ingresar a las tiendas (App Store o Play Store) para descargar Claro tv+ app. A través de Claro tv+ app el cliente podrá acceder a las funcionalidades de grabar en la nube, retroceder y adelantar en la guía de programación

Cliente actual con servicio sencillo de internet y/o voz o dobleplay de internet más voz:

- ✓ Con esta nueva oferta el cliente podrá tener televisión a través de Claro tv+ app (televisión sin cables y sin deco), realizando la activación desde la app mi claro.

| PRODUCTO | ESTRATO 1 AL 6 |
|------------------------|----------------|
| Claro tv+ app superior | \$ 39.000 |
| Claro tv+ app avanzada | \$ 29.000 |
| Claro tv+ app básica | \$ 2.500 |

🚫 Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.

- ✓ El producto de Televisión **Claro tv+ App** usa internet como medio de transmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.
- ✓ El servicio **Claro tv+ App básico cuenta hasta con 35** canales y las funcionalidades de grabar en la nube hasta 200 horas, además puede retroceder y adelantar en la guía de programación hasta 24 horas.
- ✓ La oferta de canales no es caracterizada, puede variar sin previo aviso.
- ✓ Claro tv+ App permite al usuario visualizar el contenido de sus canales hasta en dos (2) puntos de acceso en simultáneo. Si se supera el número de pantallas simultáneas, saldrá un mensaje de error en la última pantalla informando sobre el exceso en el límite de pantallas autorizadas. Para 2 pantallas adicionales se hacen a través de Claro video.
- ✓ Los servicios de Claro tv+ App básico y las Apps de Video, permiten ver los contenidos disponibles en el sitio. Los contenidos adicionales con costo no están incluidos.
- ✓ La oferta Claro tv+ app básico no permite contratar canales premium. El cliente podrá contratar canales adicionales a través de la aplicación de Claro video por un valor adicional en su factura mensual. La oferta de canales premium no es caracterizada. La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario.
- ✓ Una vez suscrito el paquete, el cliente debe descargar la App Claro Tv+ (Colombia) desde su Televisor o su dispositivo preferido a través de la tienda del dispositivo.
- ✓ Una vez descargada la App Claro Tv+ Colombia se debe abrir e iniciar sesión con el mismo usuario y contraseña de Mi Claro.
- ✓ Antes de adquirir este producto, consulta si tu dispositivo es compatible.
- ✓ Es indispensable que el cliente informe un correo electrónico al momento de la venta.

Restricciones y compatibilidad del servicio de Claro tv+ app

- El canal Caracol y RCN televisión solo se podrán visualizar desde televisores compatibles, no desde tabletas o celulares.

La aplicación Claro tv+ app podrá utilizarse en:

- Televisores con sistema operativo Android TV, estas son algunas de las marcas más populares: Sony, Kalley, Challenger, Phillips, TCL, MI, Hisense, Hyundai y JBL. descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas, puedes ingresar con las mismas contraseñas de la App Mi Claro. (Tienda LG (WebOS) y Tienda Samsung (Tizen) NO DISPONIBLE).
- Dispositivos móviles Android y iOS descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.
- Con adaptadores de video con sistema operativo Android como las siguientes referencias: Fire TV Stick Lite, Fire TV Stick 4K, Mi TV Stick Xiaomi, Chromecast 4 Google TV entre otros descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.

La aplicación Claro tv+ app no es compatible para las siguientes tecnologías:

- Harmony, TIZEN, WebOS, Roku OS.
- No aplica para computadores.
- No aplica para dispositivos Huawei que tengan sistema operativo distinto a Android.

Condiciones Claro video:

- Para acceder a la plataforma Claro video el usuario necesitará crear un usuario y una contraseña.
- El usuario debe de tener en cuenta, que su contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, será responsable por el uso que los terceros hagan del servicio.
- El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.

❖ Paso a paso registro en Claro tv+ app

✓ Cliente Nuevo activación y uso de Claro tv+ app:

- Tener contratada la oferta Claro tv+ app
- Registrarse en app Mi claro.
- Tener un televisor con sistema operativo Android TV.
- Descargar en el televisor la aplicación Claro tv+ app.
- Dentro de la aplicación Claro tv+ registrarse con el usuario y contraseña de Mi Claro.
- Una vez instalada la aplicación podrá acceder desde ahí al paquete de TV contratado, haciendo uso de las funcionalidades: grabar, adelantar, retroceder y mucho más.

✓ Cliente actual sin servicio de televisión

- Registrarse en app Mi Claro.
- En la sección de Claro tv+ selecciona el icono "Claro tv+ TV en vivo" como se ve a continuación
- También aplica para Móvil.



- Selecciona el paquete de Televisión de tu preferencia y acepta términos y condiciones.
- Por seguridad en cada suscripción se realizará el proceso de validación de identidad y al completar la suscripción queda activo el paquete de TV.

- Una vez activado el paquete de TV, proceda a descargar la aplicación Claro tv+ Colombia desde la tienda del televisor o dispositivo preferido, registrarse con el mismo usuario y contraseña de app Mi Claro y comience a disfrutar del servicio.



- Recuerde que este servicio se presta a través internet, tu dispositivo debe estar conectado a internet, vía wifi o por cable.
- Este servicio consume datos.

❖ **Suscripción apps de Video:**

- ✓ Las App de video de Netflix, Star+, Disney+, HBO Max y Prime video, son un servicio por suscripción de Streaming, por lo tanto, requiere tener conexión a internet.
- ✓ Las app de video de Netflix, Star+, Disney+, HBO Max y Prime video, son un servicio por suscripción de streaming ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio hogar, por lo tanto, las tarifas de estas apps podrán ser modificadas por el proveedor de cada app.
- ✓ Claro no es proveedor de las apps de video.
- ✓ La activación de las Apps de video contratadas (Netflix o Star+ o Disney+ o HBO Max o Prime video) deberá realizarse bajo los procesos de registro definidos, a través de la App mi claro para que pueda disfrutar de su contenido. Excepto para HBO Max, el cual se aprovisiona desde la venta.
- ✓ Es necesario que, para poder ver los contenidos de las apps de video, el usuario realice el registro en cada una de las aplicaciones.
- ✓ Paso a paso suscripción apps de Video: Estos mismos pasos se deberán realizar para la activación de las diferentes apps de video, excepto HBO Max:

- Inicia sesión en la app Mi claro.
- En la sección de Claro Tv+ selecciona la app de video a suscribir.



- Acepta términos y condiciones y continua.
- Por seguridad en cada suscripción se realizará el proceso de validación de identidad y al completar la suscripción queda activa.
- Descarga la app de video en su televisor o dispositivo preferido e inicia sesión y disfrute del contenido.

Importante: En el caso de Netflix si el cliente ya tiene activa una cuenta deberá cancelar su plan actual a través www.netflix.com en la sección "Cuenta" y haciendo click en la opción "Cancelar membresía". Una vez efectuada la cancelación de la membresía, realice el proceso de suscripción.

ALMACENAMIENTO EN LA NUBE

El Servicio de Almacenamiento en la Nube proporciona el servicio y la tecnología para el almacenamiento de datos de vídeo y posibilita la carga, almacenamiento, sincronización, gestión y compartición de grabaciones de vídeos o audio (datos) de cámaras, videoporteros u otros dispositivos con funciones de grabación mediante cámara (en lo sucesivo, el «Dispositivo»). Tras adquirir y activar el Servicio de Almacenamiento en la Nube, el Dispositivo comienza automáticamente a cargar, almacenar, sincronizar, gestionar y compartir las grabaciones de audio o vídeo correspondientes (datos) en función del tipo de servicio.

Los planes disponibles son los siguientes:

| PLAN | Características | Grabaciones de alarma | Encriptación de transmisión y almacenamiento | Precio |
|---------|--|-----------------------|--|-----------|
| 7 días | Guarda grabaciones generadas en los últimos 7 días debido a la activación del evento. | Si | Si | \$ 13.000 |
| 14 días | Guarda grabaciones generadas en los últimos 14 días debido a la activación del evento. | Si | Si | \$ 16.000 |

- ✓ El Servicio se divide en almacenamiento en la nube de 7 días, almacenamiento en la nube de 14 días según el servicio contratado. En cuanto al almacenamiento en la nube de 7 días, los datos de vídeo de los eventos de los últimos 7 días se almacenan de forma continua durante el periodo de servicio. En lo que respecta al periodo de 14 días, los datos de vídeo de los eventos de los últimos 14 días se almacenan de forma continua durante el periodo de servicio.
- ✓ Con el almacenamiento común en la nube, la carga de las grabaciones de eventos que se almacenan en la nube se basa en el algoritmo de eventos por detección de movimiento del dispositivo. El servicio de almacenamiento en la nube es un servicio de almacenamiento común en la nube.
- ✓ El servicio de almacenamiento en la nube es un cobro mensual con cargo a la factura de servicios fijos. El costo para el plan de 7 días es de \$ 13.000 y para el plan de 14 días es de \$ 16.000. Estos valores no llevan iva. Este servicio si prorratea.
- ✓ Este servicio aplica solo para clientes Residenciales nuevos o actuales en HFC o FTTH.
- ✓ Este servicio aplica para venta a través de los canales TMK Hogares, Cavs, Agentes y WhatsApp.

Descripción:

Los clientes nuevos en HFC, FTTH y Mintic** (4) que durante la vigencia de la campaña contraten por primera vez los siguientes paquetes, recibirán las siguientes tarifas de pago en el cobro de conexión:

| Paquete | Región 1 COSTA | Región 2 NOROCCIDENTE | Región 3 OCCIDENTE | Región 4 CENTRO | Región 5 ORIENTE |
|--|-------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|
| Internet (1) | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 |
| TV (1) | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 |
| VOZ (1) | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 |
| Internet +VOZ (2) | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 0* | \$ 52.000 |
| TV+ Internet (2) | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 0* | \$ 52.000 |
| TV+VOZ (2) | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 52.000 | \$ 0* | \$ 52.000 |
| TV+ Internet +VOZ (Triplepay) (3) | \$ 25.000* | \$ 25.000* | \$ 25.000* | \$ 0* | \$ 25.000* |
| Internet +VOZ+ Claro TV+ (Tripleplay) (3) | \$ 25.000* | \$ 25.000* | \$ 25.000* | \$ 0* | \$ 25.000* |

Las ofertas marcadas con un * tendrán un carácter promocional.

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ (1) Todos los paquetes sencillos en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior.
- ✓ (2) Todos los paquetes dobles en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R4 tendrá un descuento en todos los paquetes dobles del 100 %.
- ✓ (3) Todos los paquetes triples en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R1, R2, R3 y R5 tendrán valor promocional en la tarifa de conexión Triple TV+ **Internet** +VOZ. R4 tendrá un valor promocional en el paquete Triple TV+ **Internet** +VOZ %. Lo anterior también opera en cada regional según indica el cuadro anterior para el Triple con Claro TV + Básico, Claro TV + Avanzado o con Claro TV + Superior, que hoy se digita como doble de **Internet** + Voz. * Solo para Candelaria, Guadalajara de Buga, Jamundí y Palmira, NO se cobrará el cargo Parcial de conexión en todos los triples.
- ✓ (4) En todos los municipios autorizados para Mintic18 NO se cobrará el cargo de conexión en toda la oferta Mintic en paquetes sencillos, dobles y triples.
- ✓ Todas las ciudades que se lancen comercialmente para HFC y FTTH en todos los paquetes vendidos, gozarán del beneficio de no cobro de cargo parcial de conexión durante 3 meses, contados a partir del lanzamiento interno de cada ciudad.
- ✓ Aplica para clientes nuevos para el segmento Residencial y Soho.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ El descuento es para todos los clientes que contraten los paquetes relacionados y no habrá exclusiones.
- ✓ Es acumulable con otras campañas.
- ✓ Esta campaña aplica tanto para clientes con permanencia como sin permanencia.
- ✓ No aplica para los productos DTH y WTH. Para estos servicios aplican las condiciones vigentes en los documentos que regulan esa oferta.

CONDICIONES PARA ACCEDER A LA OFERTA MINTIC:

- La oferta MINTIC aplica para hogares que no hayan tenido el servicio de internet en los últimos 6 meses.
- Aplica para clientes nuevos, bajo los parámetros y políticas de ventas y contratos de usuarios beneficiados del Programa de incentivos a la demanda del Ministerio TIC.
- No aplica para usuarios que tengan servicio de internet con otro proveedor o clientes actuales claro.
- No aplica para cédulas de extranjería, ni aplica para cesiones de contrato.
- No aplica para clientes actuales con servicios sencillos de internet o dobles con internet, para empaquetamientos

DEPARTAMENTO DE LAS REGIONES:

- **Región 1 COSTA:** Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y San Andrés, Providencia y Santa Catalina y Sucre.
- **Región 2 NOROCCIDENTE:** Antioquia, Caldas, Choco, Quindío, Risaralda, Valle Del Cauca (Cali).
- **Región 3 OCCIDENTE:** Caquetá, Huila, Meta, Nariño, Tolima, Valle Del Cauca.
- **Región 4 CENTRO:** Cundinamarca (Bogotá, Cajicá, Chía, Cogua, Cota, El Rosal, Facatativá, Funza, Gachancipá, Guasca, La Calera, Madrid, Sibaté, Soacha, Sopo, Suesca, Tabio, Tenjo, Tocancipá, Zipaquirá).
- **Región 5 ORIENTE:** Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Meta, Norte De Santander, Santander.

CLAÚSULA DE PERMANENCIA**Descripción:**

Cargo de conexión es el valor que los clientes NUEVOS cancelan una única vez al inicio por no contratar con permanencia mínima en todos los paquetes o que realice la cancelación de los servicios fijos principales que contrató antes de cumplir los primeros 12 meses con Claro.

| CARGO DE CONEXIÓN | |
|-------------------------------|------------|
| TELEVISIÓN_INTERNET_TELEFONÍA | \$ 800.000 |

1. Aplica para clientes en red HFC, FTTH y DTH – WTTH.
2. Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
3. Los usuarios que paguen este valor por sus servicios(s) y cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s) NO se les hará efectiva las cláusulas de permanencia de los servicios cancelados de acuerdo con las políticas establecidas.

- ✓ El servicio se ofrece en edificios o zonas específicas, sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio en las ciudades relacionadas:

| CIUDADES | | |
|----------------------|---------------|---------------------------------|
| AGUACHICA | FLORIDABLANCA | PUERTO COLOMBIA |
| AGUAZUL | GACHANCIPÁ | QUIMBAYA |
| ANDALUCIA | GARZÓN | RESTREPO |
| ANSERMA | GIRARDOTA | RESTREPO META |
| APARTADÓ | GIRÓN | RIONEGRO |
| ARMENIA | GUADUAS | ROLDANILLO |
| BARBOSA | GUAMO | SABANETA |
| BARRANQUILLA | GUASCA | SAHAGÚN |
| BELÉN DE UMBRÍA | IPIALES | SAN ANDRÉS |
| BELLO | ITAGUÍ | SAN ANTONIO DE PRADO (MEDELLÍN) |
| BOGOTÁ | JAMUNDÍ | SAN GIL |
| BUCARAMANGA | LA CEJA | SAN MARTÍN |
| CALARCÁ | LA DORADA | SANTA ROSA DE CABAL |
| CALDAS | LA ESTRELLA | SIBATÉ |
| CALI | LA MESA | SOACHA |
| CANDELARIA | LA TEBAIDA | SOCORRO |
| CAQUEZA | LA UNIÓN | SOLEDAD |
| CAREPA | LA VIRGINIA | SUBACHOQUE |
| CARTAGENA | MADRID | SUESCA |
| CARTAGO | MANIZALEZ | TABIO |
| CHIGORODÓ | MARINILLA | TENJO |
| CHIQUINQUIRÁ | MEDELLÍN | TURBO |
| CIÉNAGA | MONTENEGRO | VILLA DE LEYVA |
| CIRCASIA | MONTERÍA | VILLA MARIA |
| COPACABANA | OCAÑA | VILLAVICENCIO |
| CUMARAL | PACHO | VILLETÁ |
| DOSQUEBRADAS | PAMPLONA | VIRGINIA |
| EL CARMEN DE VIBORAL | PEREIRA | VITERBO |
| EL ROSAL | PIEDECUESTA | YUMBO |
| ENVIGADO | PITALITO | ZARZAL |