

Política:	POLÍTICA FTTH UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES	
Vigencia:	Desde: 17/01/2023	Hasta: 31/01/2023

Productos:

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

Descripción:

PAQUETE	ESTRATO	CIUDADES	RED
Sencillos, dobles y triples.	Todos	Se ofrece en edificios o zonas específicas en clientes nuevos a nivel nacional, sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.	FTTH

TARIFAS SERVICIOS TRIPLES	ESTRATO 1 AL 6
Triple Claro Box TV Sup_IP 1000 MB_F	\$ 455.900
Triple Claro Box TV Sup_IP 500 MB_F	\$ 235.900
Triple Claro Box TV Sup_IP 400 MB_F	\$ 195.900
Triple Claro Box TV Sup_IP 300 MB_F	\$ 159.900
Triple Claro Box TV Sup_IP 200 MB_F	\$ 145.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 1000 MB_F	\$ 429.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 500 MB_F	\$ 209.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 400 MB_F	\$ 169.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 300 MB_F	\$ 133.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 200 MB_F	\$ 119.900
Triple Digital Plus_IP 1000 MB_F	\$ 419.900
Triple Digital Plus_IP 500 MB_F	\$ 199.900
Triple Digital Plus_IP 400 MB_F	\$ 159.900
Triple Digital Plus_IP 300 MB_F	\$ 123.900
Triple Digital Plus_IP 200 MB_F	\$ 109.900
TARIFAS SERVICIOS DOBLES	ESTRATO 1 AL 6
Claro Box TV Sup_IP + Claro 1000 MB_F	\$ 450.900
Claro Box TV Sup_IP + Internet 500 MB_F	\$ 230.900
Claro Box TV Sup_IP + Internet 400 MB_F	\$ 190.900
Claro Box TV Sup_IP + Internet 300 MB_F	\$ 152.900
Claro Box TV Sup_IP + Internet 200 MB_F	\$ 136.900
Claro Box TV Plus_IP + Claro 1000 MB_F	\$ 424.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 500 MB_F	\$ 204.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 400 MB_F	\$ 164.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 300 MB_F	\$ 126.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 200 MB_F	\$ 110.900
Tv Digital Plus_IP + Claro 1000 MB_F	\$ 414.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 500 MB_F	\$ 194.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 400 MB_F	\$ 154.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 300 MB_F	\$ 116.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 200 MB_F	\$ 100.900
Telefonía + Claro 1000 MB_F	\$ 392.900
Telefonía + Internet 500 MB_F	\$ 172.900
Telefonía + Internet 400 MB_F	\$ 132.900
Telefonía + Internet 300 MB_F	\$ 96.900
Telefonía + Internet 200 MB_F	\$ 82.900

TARIFAS SERVICIOS SENCILLOS	ESTRATO 1 AL 6
Claro 1000 MB_F	\$ 385.900
Internet 500 MB_F	\$ 165.900
Internet 400 MB_F	\$ 125.900
Internet 300 MB_F	\$ 89.900
Internet 200 MB_F	\$ 75.900
Telefonía FTTH	\$ 49.900

Descripción de la tarifa Todo Claro:

TARIFAS SERVICIOS TRIPLES	ESTRATO 1 AL 6
Triple Claro Box TV Sup_IP 600 MB_F	\$ 235.900
Triple Claro Box TV Sup_IP 500 MB_F	\$ 195.900
Triple Claro Box TV Sup_IP 400 MB_F	\$ 159.900
Triple Claro Box TV Sup_IP 300 MB_F	\$ 145.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 600 MB_F	\$ 209.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 500 MB_F	\$ 169.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 400 MB_F	\$ 133.900
Triple Claro Box TV Plus_IP 300 MB_F	\$ 119.900
Triple Digital Plus_IP 600 MB_F	\$ 199.900
Triple Digital Plus_IP 500 MB_F	\$ 159.900
Triple Digital Plus_IP 400 MB_F	\$ 123.900
Triple Digital Plus_IP 300 MB_F	\$ 109.900
TARIFAS SERVICIOS DOBLES	ESTRATO 1 AL 6
Claro Box TV Sup_IP + Internet 600 MB_F	\$ 230.900
Claro Box TV Sup_IP + Internet 500 MB_F	\$ 190.900
Claro Box TV Sup_IP + Internet 400 MB_F	\$ 152.900
Claro Box TV Sup_IP + Internet 300 MB_F	\$ 136.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 600 MB_F	\$ 204.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 500 MB_F	\$ 164.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 400 MB_F	\$ 126.900
Claro Box TV Plus_IP + Internet 300 MB_F	\$ 110.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 600 MB_F	\$ 194.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 500 MB_F	\$ 154.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 400 MB_F	\$ 116.900
Tv Digital Plus_IP + Internet 300 MB_F	\$ 100.900
Telefonía + Internet 600 MB_F	\$ 172.900
Telefonía + Internet 500 MB_F	\$ 132.900
Telefonía + Internet 400 MB_F	\$ 96.900
Telefonía + Internet 300 MB_F	\$ 82.900
TARIFAS SERVICIOS SENCILLOS	ESTRATO 1 AL 6
Internet 600 MB_F	\$ 165.900
Internet 500 MB_F	\$ 125.900
Internet 400 MB_F	\$ 89.900
Internet 300 MB_F	\$ 75.900

- 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	\$ 58.900	\$ 49.900	\$ 60.900
Tv Satelital en Ginebra Valle	\$ 54.900	No aplica	No aplica
Tv Satelital Avanzado.	\$ 69.900	\$ 58.900	\$ 69.900
Tv Satelital Superior.	\$ 79.900	\$ 67.900	\$ 79.900

CONDICIONES GENERALES 1.000 MEGAS ANCHO DE BANDA FTTH:

- ✓ 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.
- ✓ Claro 1.000 megas es un servicio de ancho de banda con fibra al hogar.
- ✓ 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 GENERALES ULTRAVELOCIDAD FTTH:

- ✓ En red FTTH se ofrecen velocidades de internet de 200, 300, 400 y 500 megas.
- ✓ Las velocidades aquí relacionadas en tecnología FTTH son simétricas, sujeto a disponibilidad de cobertura.
- ✓ 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.
- ✓ Las velocidades mayores de 300 megas a nivel nacional están sujetas a disponibilidad de cobertura y validación de prefactibilidad.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo en la dirección relacionada en el contrato
- ✓ 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.
- ✓ En Villa de Leyva aplica solo hasta 200 MB.

POLÍTICAS GENERALES:

- ✓ Se ofrece a nivel nacional en edificios o zonas específicas en clientes nuevos a nivel nacional, sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio. <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/> (listado de ciudades FTTH).
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet y Telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Para clientes no Todo Claro nuevos o actuales la solución Ultra Wifi NO tiene costo de instalación por promoción.
- ✓ Esta oferta aplica para empaquetamiento o migración de cliente actual UNI o DTH a FTTH, siempre y cuando no se disminuya la renta actual.
- ✓ Todas las tarifas en paquetes sencillos, dobles y triples incluyen Claro video.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.

- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ 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.
- ✓ La tarifa se asignará acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
- ✓ Las tarifas de Claro box tv Superior IP y Claro box tv Plus IP, si tienen incluido en el valor el servicio de HD y deco High End de Claro box tv en el primer decodificador, y en el segundo solo el servicio de HD. 3ro en adelante a petición del cliente según máximo permitido.
- ✓ La oferta vigente de dobles y triples desde 400 MB FTTH en adelante incluye gratis revista 15 Minutos. No aplica para sencillos y dobles de Satelital + voz.
- ✓ 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.
- ✓ Toda la oferta vigente en cualquier paquete que incluya Internet FTTH en cualquier velocidad, incluye ONT Dual Band.
- ✓ No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa plena anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Todos los valores detallados en esta política NO incluyen impuestos adicionales al IVA.
- ✓ El servicio de Ultra Wifi no aplica como comodato sino como venta del equipo.
- ✓ La venta de este servicio está sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Para ventas nuevas la velocidad es simétrica: “La velocidad de bajada es la misma velocidad de subida”.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

POLÍTICAS DE CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN

- ✓ Todos los paquetes tienen un cargo parcial de conexión (cargo de Instalación) de acuerdo con la siguiente tabla:

PAQUETE	PAGO PARCIAL CARGO DE CONEXIÓN
Sencillo	\$ 52.000
Doble	\$ 52.000
Triple	\$ 52.000

- ✓ Valor IVA incluido.
- ✓ Para sencillos, dobles y triples en cualquier combinación de internet, telefonía y televisión.
- ✓ El cobro aplica nacional para residencial y para todos los estratos.
- ✓ Aplica únicamente para ventas nuevas de servicios principales.
- ✓ No aplica para venta cruzada.
- ✓ Aplica para clientes con o sin permanencia.
- ✓ El valor es un cobro por una única vez y se verá reflejado en la primera factura.
- ✓ Es acumulable con otras campañas.
- ✓ No aplica a clientes actuales que empaqueten servicios o que compren servicios adicionales
- ✓ El valor restante del cargo por conexión se encuentra en la tabla del anexo de permanencia del contrato, el cual corresponde al valor subsidiado por haber contratado el servicio con permanencia.

CONDICIONES DE VENTA TELEVISIÓN

- ✓ Todas las tarifas plenas de televisión incluyen 2 decodificadores HD sin costo, del 3er decodificador en adelante se genera costo de arrendamiento:

Escenarios	Estratos	TV Digital Plus IP	Claro Box TV Sup_IP/Claro Box TV Plus_IP
Triples y Dobles	1 al 6	Dos HD	Un High End y un HD

- ✓ Con los decodificadores HD entregados, nuestros clientes podrán disfrutar sin costo adicional de los siguientes canales en alta definición:

Con Televisión IP (Cardless):

- **Tv IP Digital Plus:** 78 canales HD – 27 canales SD
 - **Smart Speaker_Claro Box TV Plus:** 82 canales HD.
 - **Smart Speaker_Claro Box TV Superior:** 107 canales HD.
- ✓ Claro box tv aplica para clientes nuevos y actuales en tv Superior IP y tv Plus IP a las tarifas vigentes. Máximo se puede activar 3 dispositivos de Claro box tv por cuenta. Claro box tv tiene acceso a uso o descarga de las aplicaciones que estén certificadas con Google para Android tv.
- ✓ La oferta Smart Speaker aplica para clientes nuevos y actuales en TV Superior y TV Plus en las tarifas vigentes. Máximo se puede activar 3 dispositivos de Smart Speaker por cuenta. Los demás deben ser decos básicos de HD. No incluye la entrega de dispositivos IoT dentro del costo. El usuario podrá adquirir estos dispositivos en modelo de venta de tecnología y con pago por cuotas por medio de la factura de servicios Hogar.
- ✓ El cliente podrá configurar dispositivos con protocolos Zig-Bee, Z-Wave* y Wifi y administrarlos desde las aplicaciones propias de cada dispositivo. * La conexión por protocolo Z-Wave requiere de un Dongle externo que no está incluido en la oferta. El usuario deberá contar con este Dongle y conectarlo al Smart Speaker para su correcto funcionamiento.
- ✓ Los equipos con protocolos de conexión Zig-Bee, el Smart Speaker cuenta con una aplicación pre-instalada que permite u configuración y uso. Para los dispositivos con protocolos de conexión Z-Wave y WiFi es necesario que el usuario descargue e instale la aplicación del fabricante, que debe estar previamente certificada en el Play store de Google.
- ✓ El usuario podrá hacer uso del asistente de voz por medio del Smart Speaker o haciendo uso del Botón de asistente de voz en el control remoto.
- ✓ El dispositivo no cuenta con una certificación de app como Netflix o Amazon Prime. El usuario podrá hacer uso de la función de Chromecast para compartir pantalla desde otros dispositivos.
- ✓ El usuario en una misma cuenta puede tener Smart Speaker y Claro Box en el máximo autorizado de 3 dispositivos, asumiendo los costos adicionales por puntos de cada tecnología.
- ✓ Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; el 4to o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido.
- ✓ Máximo 4 decodificadores por cuenta. NO se instalan puntos análogos.
- ✓ Con los decodificadores HD entregados, nuestros clientes podrán disfrutar sin costo adicional de los siguientes canales en alta definición:
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decodificadores adicionales se les deberá entregar decos HD (Cardless) para tv Digital Plus IP, Claro box tv Superior_IP o Claro box tv Plus_IP. Solo el punto principal si se entregará deco High End; a los clientes actuales, de acuerdo con el requerimiento del cliente y condiciones vigentes.
- ✓ Dependiendo del paquete que contrate el cliente (Claro Box TV Superior IP_Smart Speaker o Claro Box TV Plus IP_Smart Speaker) y teniendo deco High End de Claro Box TV_Smart Speaker, tendrá las siguientes funcionalidades:

CLARO BOX TV SUPERIOR IP_SMART SPEAKER	CLARO BOX TV PLUS IP_SMART SPEAKER
Claro Video.	Claro Video.
Retroceder 24 Horas.	Retroceder 5 Horas.
PVR en la Nube hasta 400 Horas.	PVR en la Nube hasta 200 Horas.

- ✓ Los canales del paquete premium de HBO, STAR Premium y Win Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata.
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot Pack, la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.
- ✓ Si el cliente cuenta con decodificadores HD o nueva televisión, los canales premium se activarán únicamente en las cajas HD o nueva televisión, siempre y cuando el cliente lo tenga contratado.
- ✓ Cliente que no tenga decodificador HD (Cardless) o Claro box tv y desee canal premium, debe adquirir el paquete de tv Digital Plus IP o Claro box tv Superior_IP o Plus_IP.
- ✓ Los canales HBO HD y/o Star Premium HD y/o Playboy HD y/o Win Premium HD se entregan si el cliente adquiere o tiene activo el paquete HBO y/o Star Premium y/o Hot pack y/o Win Premium y cuenta con decodificador HD (Cardless) o nueva televisión.
- ✓ Para los clientes que adquieran decodificador HD (Cardless) para tv Digital Plus IP o decodificador High End para Claro box tv Superior_IP o Plus_IP es indispensable que indique el correo electrónico.

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.	HBO MAX.	\$19.900
HD decodificador High End Claro Box TV Sup_IP y Plus_IP (2do Punto)	\$15.000	Hot pack.	\$30.900
HD (2do punto) Tv Digital Plus IP.	\$0	Paquete Internacional	\$7.900
HD decodificador High End Claro Box TV Sup_IP y Plus_IP (3er Punto incluye arriendo deco y servicio)	\$20.000	Golden Premier HD.	\$10.900
HD (3er punto en adelante) incluye arriendo de deco y servicio.	\$10.000	Universal +.	\$26.000
Smart Speaker (1er punto)	\$10.000	Win Premium HD. Estratos 4 al 6 y Soho.	\$29.900
Smart Speaker (2do punto)	\$25.000	Win Premium HD. Estrato 3.	\$25.900
Smart Speaker (3er punto)	\$30.000	Win Premium HD. Estratos 1 al 2.	\$23.900
HBO.	\$19.900	Revista.	\$3.800
Prime Video	\$17.900	N/A	N/A

- ❖ Los clientes podrán acceder a 3 meses sin costo de Prime Video realizando la activación a través de App Mi Claro, esta oferta sólo se encuentra habilitada por autogestión. El cliente deberá ingresar al App Mi Claro, dirigirse al botón de prime video, aceptar términos y condiciones, y posteriormente culminar su registro en la página de Prime Video. El cliente podrá cancelar su suscripción cuando desee para evitar cargos adicionales a su factura, la cancelación también debe realizarse por App Mi Claro.

TARIFAS SERVICIOS POR CONSUMO

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
PPV películas.	\$9.600	Instalación punto adicional tv.	\$36.000
PPV adultos.	\$10.900	-	-

CONDICIONES DE VENTA INTERNET

- ✓ La ONT (Optical Network Terminal) Wifi se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.
- ✓ Todas las velocidades de internet aplican para las poblaciones habilitadas. En Villa de Leyva aplica solo hasta 200 MB.
- ✓ Las velocidades inferiores a 400 MB en red FTTH NO requieren prefactibilidad.
- ✓ Las velocidades iguales o superiores a 400 MB a nivel Nacional están sujetas a disponibilidad de cobertura y validación de prefactibilidad.
- ✓ Se incluye "Switch" (es un extensor de puntos de red, que le permitirá al cliente tener más puertos para puntos cableados); según el resultado del concepto técnico en residencial, el cual tiene un costo único de \$ 10.000 de instalación IVA incluido.
- ✓ Solo se puede tener máximo (1) un servicio de internet principal.
- ✓ Los clientes actuales pueden adquirir Claro video a través del portal www.clarovideo.com.co o en cualquier canales de atención, el servicio estará disponible una vez reciba el correo con su usuario y clave.
- ✓ Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro video por cuenta.
- ✓ El servicio de Claro video no incluye el contenido con pago por evento, este tiene un costo adicional de acuerdo con las políticas vigentes.

SERVICIO	TARIFA
Claro Video	\$0
Claro Video – Estrenos	\$9.600
Claro Video – Estándar	\$5.500

POLÍTICAS DE VENTA ADD-ONS POR MEDIO DE CLARO VIDEO

- ✓ Los Add-ons (servicio adicional) son complementos adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tiene un usuario y se pueden realizar por medio de Claro video como lo son: Edye, Noggin, Picardía Nacional, Stingray, Atrés Player, Starzplay, Rtve, HBO y Win Sports +. Adicionalmente la reproducción es por medio de la App de la Casa programadora y Claro Video.
- ✓ Si es la primera vez que el usuario lo activa, tendrá 7 días de prueba sin costo por única vez.
- ✓ Si el usuario ya tuvo el Add-ons (servicio adicional) anteriormente, el servicio será con la tarifa establecida.
- ✓ Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) durante los 7 días de prueba sin costo, lo debe realizar antes de que termine el periodo promocional o le genera cobro mensual.

- ✓ Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) y tiene el servicio con la tarifa establecida, lo debe cancelar antes de que se finalice la vigencia de los 30 días.
- ✓ HBO se pueden adquirir como add-ons o Canales premium, La diferencia radica que si lo adquiere como add-ons podrá acceder al contenido por medio de la de la Casa programadora y Claro Video; Pero si se adquiere como Canal premium podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, la App HBO Max y por Claro Video.
- ✓ Win Sports + se pueden adquirir como add-ons o Canales premium, La diferencia radica que si lo adquiere como add-ons podrá acceder al contenido por medio de la App de la Casa programadora y Claro Video; Pero si se adquiere como Canal premium podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, la App y por Claro Video.
- ✓ Más información en www.clarovideo.com.co.

PUNTO CABLEADO

DESCRIPCIÓN*	TARIFA
Cliente nuevo o actual que adquiera, o paquete a 30 MB y hasta 200 MB.	Hasta 1 punto cableado - sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo o actual que adquiera, o paquete mayor a 200 MB y hasta 300 MB.	Hasta 2 puntos cableados - sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo o actual que adquiera, o paquete mayor a 300 MB y hasta 400 MB.	Hasta 3 puntos cableados - sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo o actual que adquiera, o paquete mayor a 400 MB.	Hasta 4 puntos cableados - sin cobro incluido en la instalación.
Clientes actuales.	\$42.000 IVA Incluido - cobro único

- ✓ Los rangos para las velocidades de internet antes descritas están sin el beneficio Todo Claro de más velocidad, o sea, aplica según la velocidad base.
- ✓ El servicio de punto cableado desde 30 MB FTTH en adelante, hace parte de la oferta y el cliente decide en que equipos se instala. En caso de no tener equipos con puertos de red no se podrá realizar la entrega del servicio.
- ✓ **Aplica únicamente para el segmento residencial.**
- ✓ El servicio contratado solo podrá ser instalado en la dirección relacionada en el contrato y será para uso exclusivo del lugar donde se realizó la instalación.
- ✓ Máximo se ofrecerá cuatro (4) puntos adicionales por cliente, de acuerdo con la disponibilidad de puertos de módem instalado.
- ✓ No aplica exención de IVA en ningún estrato.
- ✓ El punto cableado es una extensión del servicio de internet contratado y no aplica para clientes de Internet para todos.
- ✓ Solo se ofrecerá a clientes que cuenten con equipos ONT con más de un puerto UTP.

CONDICIONES DE VENTA TELEFONÍA

- ✓ 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 telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 minutos nacionales e internacionales.
- ✓ Máximo dos líneas telefónicas por cuenta.
- ✓ La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- ✓ Cada línea puede tener hasta dos derivaciones sin costo, la principal y una derivación. Si el cliente requiere más derivaciones, podrá solicitar 3 derivaciones adicionales para un total de 5 por línea telefónica 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*	\$ 113

*Excepto el operador TIGO cuyo costo lo define este operador.

LARGA DISTANCIA

- ✓ 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 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.
- ✓ 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 LDI otorgan un número de minutos por un cargo fijo mensual, los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo, tasación minuto completo de 60 segundos. No incluyen llamadas de Local Extendida. Consulte destinos en www.claro.com.co
- ✓ Los planes LDI 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 LDI de Claro sobre líneas de los operadores: Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Teleorinoquia 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/Telefonía/larga-distancia/#05-restricciones-internacionales>.

HBO MAX

- ✓ El valor para los clientes residenciales es de \$ 19.900 IVA incluido-mensuales.
- ✓ Aplica para cualquier oferta comercial en cualquier paquete excepto la oferta Triple que ya tiene oferta empaquetada con HBOMAX la cual ya incluye el servicio de HBOMAX.
- ✓ El servicio no tiene permanencia mínima.
- ✓ Aplica para DTH.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ Aplica para Residencial y Soho.

SOLUCIÓN ULTRA WI-FI

DESCRIPCIÓN:

La solución ULTRA WIFI cuenta con una red Wi-Fi tipo malla que está compuesta por un módem/router, o estación base, y unos equipos satélites o puntos de acceso ultrawifi, que se comunican entre ellos para conformar una única red Wi-Fi con el mismo SSID y contraseña que permite tener más cobertura y estabilidad en la señal.

COSTO DEL EQUIPO ULTRAWIFI.

TIPO DE CLIENTE	VALOR SIN IVA	IVA	TOTAL
Cliente nuevo y actual sin ULTRAWIFI	\$ 242.017	\$ 45.983	\$ 288.000*
Cliente nuevo y actual con ULTRAWIFI	\$ 121.007	\$ 22.993	\$ 144.000**

*Valor por los dos primeros equipos. **Valor por cada equipo adicional.

Tarifa mensual para dos (2) equipos iniciales:

TIPO DE CLIENTE	CUOTA MENSUAL 6 MESES	CUOTA MENSUAL 12 MESES	CUOTA MENSUAL 18 MESES	CUOTA MENSUAL 24 MESES	CUOTA MENSUAL 36 MESES
Nuevo y actual sin Ultrawifi	\$ 48.000	\$ 24.000	\$ 16.000	\$ 12.000	\$ 8.000

Tarifa mensual para un (1) equipo adicional:

TIPO DE CLIENTE	CUOTA MENSUAL 6 MESES	CUOTA MENSUAL 12 MESES	CUOTA MENSUAL 18 MESES	CUOTA MENSUAL 24 MESES	CUOTA MENSUAL 36 MESES
Nuevo y actual con Ultrawifi	\$ 24.000	\$ 12.000	\$ 8.000	\$ 6.000	\$ 4.000

La tarifa mensual depende de las cuotas tomadas para equipos nuevos adquiridos la cual incluye 2 equipos

CONDICIONES GENERALES:

- ✓ Aplica a clientes nuevos y actuales.
- ✓ Aplica a nivel Nacional.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes que tengan servicios de internet fijo con Claro en red HFC y FTTH.
- ✓ La tecnología de las soluciones ULTRAWIFI asegura que la conexión WIFI no se pierda o desmejore dentro de un mismo hogar. El cliente mantiene la velocidad y la conexión a la red WiFi así cambie de AP (Access point) mientras se desplaza.
- ✓ Solución compuesta por 2 equipos con las siguientes características:
 - Dual-band simultánea transmite en 2.4 GHz y 5 GHz.
 - Banda de 5GHz.
 - Banda menos congestionada, lo que reduce las interferencias y ruidos.
 - Permite alcanzar mayores velocidades mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un mayor rendimiento.
 - AA Banda de 2.4GHz.

- Banda de mayor alcance en espacios abiertos y a la hora de atravesar paredes y techos.
1. 2x2 radios de 802.11b/g/n/ac para una mejor cobertura y potencia.
 2. Tecnología Beamforming que identifica dónde está el equipo e intensifica la señal wifi en esa dirección.
 3. Un único nombre de red WIFI o SSID para todo el sitio.
 4. A través de la aplicación que se entrega al momento de la instalación se puede manejar beneficios como control parental, redes de invitados entre otras.
 5. Los equipos asociados al servicio ultrawifi se venden al cliente de contado o a cuotas, este costo incluye 2 equipos.
 6. El servicio de ultrawifi aplica para clientes nuevos y actuales con cualquier paquete que tenga el servicio de internet fijo claro.
 7. El equipo del servicio de Ultra Wi-Fi entregado al cliente, podrá ser un equipo nuevo o remanufacturado.
 8. El costo de conexión para cliente nuevo y actual sin ultrawifi y con ultrawifi es \$ 0.
 9. El pago del equipo se podrá hacer de contado. No se podrá adelantar pago del único plan autorizado a cuotas.
 10. Para los clientes nuevos y actuales con el servicio de ultrawifi que deseen adquirir equipos adicionales lo podrá realizar únicamente comprando el equipo de ultrawifi. Los equipos que tenga el cliente con solución Ultrawifi antes de esta compra, continúan en comodato.
 11. Todos los clientes solo podrán adquirir hasta un total de 5 equipos para solución Ultrawifi.
 12. El servicio de ultrawifi aplica para clientes nuevos y actuales con cualquier velocidad del servicio de internet fijo claro y que tenga equipos modem Docsis 3.0 en adelante.
 13. Si el cliente desea terminar el contrato de los servicios no podrá devolver el equipo comprado, por ende, deberá terminar de pagar las cuotas pendientes del equipo adquirido.

CLARO DRIVE

El servicio de almacenamiento en la nube Claro drive, está disponible para los usuarios Claro Hogar, que tengan servicios de televisión, telefonía o internet fijo. Aplica solo para Residencial.

Con Claro drive los usuarios registrados en el servicio podrán disfrutar de los siguientes beneficios:

- ✓ Almacenar de forma segura y confiable fotografías, música, videos, documentos o presentaciones de trabajo.
- ✓ Con Claro drive los archivos no ocupan espacio en su computadora o dispositivos móviles.
- ✓ Claro drive es la mejor forma de compartir el mundo digital entre amigos, familia y compañeros de trabajo. Comparte fotos, videos y documentos de manera fácil y rápida.
- ✓ Ingresa a la página web www.clarodrive.com o descarga la aplicación Claro drive desde el Google Play (para usuarios con dispositivos Android) o App Store (para usuarios con dispositivos iPhone) Selecciona la opción Claro Hogar, en regístrate, ingresa tu número de cuenta claro hogar y tu tipo y número de documento y acepta términos y condiciones, registra un correo electrónico y asigna una contraseña al servicio. Así ya podrás disfrutar de 25GB de almacenamiento sin costo para respaldar tus archivos y los tengas disponibles a donde sea que vayas y desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.
- ✓ Pero si necesitas más espacio, Claro drive te ofrece varias opciones, para que escojas la que más se ajuste a tus requerimientos. 25 GB de almacenamiento sin costo, 75 GB de almacenamiento por \$3.500 mensuales, 150 GB de almacenamiento por \$6.000 mensuales o 1TB de almacenamiento por \$28.000 mensuales. A estos valores no les aplica iva. Según oferta disponible, el usuario podrá migrar a un plan de mayor capacidad, así mismo podrá migrar a un plan de menor capacidad de almacenamiento según oferta disponible, para este segundo caso, el usuario debe asegurarse de eliminar los archivos necesarios para ajustarse al nuevo plan.
- ✓ El usuario podrá cancelar la suscripción al servicio Claro drive en cualquier momento, desde la página www.clarodrive.com, o desde la aplicación.

T-RESUELVE CLARO

- ✓ Servicio que permite a los clientes tener un experto que los ayudará a instalar, configurar y mantener sus equipos tecnológicos en óptimas condiciones.
- ✓ El servicio incluye asistencia en eventos de emergencia por parte de electricista, vidriero, emergencias de plomería o cerrajería, así como la asistencia de personal de mantenimiento.
- ✓ Existen 3 planes con diferente alcance y tarifa: **T-Resuelve empaquetado***, **T-Resuelve oro**, **T-Resuelve plata** y **T-Resuelve bronce**:

PLANES T-RESUELVE HOGAR				
Características/PLANES	EMPAQUETADO	BRONCE	PLATA	ORO
Tarifa mensual (Iva incluido)	*	\$ 6.900	\$ 10.900	\$ 13.900
Soporte telefónico 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte remoto 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte en sitio	4 visitas/año	4 visitas/año	6 visitas/año	12 visitas/año
Equipos soportados	7	7	10	15
Medición calidad Wifi	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Plomería de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Cerrajería de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Electricista de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Vidriero de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Servicio de Todero (Personal de mantenimiento)	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año






***Está incluido dentro de la oferta igual o mayor a 400 MB No Todo Claro. Está incluido dentro de la oferta igual o mayor a 500 MB Todo Claro.**

- ✓ Servicios de soporte telefónico y remoto: Cobertura en 1.198 Municipios de Colombia para la prestación del servicio a los usuarios Claro Hogar.
- ✓ Servicios de soporte presencial y servicios de asistencia por emergencia: Cobertura en 123 ciudades principales y secundarias.
- ✓ Horario de atención: Soporte Telefónico / Chat: En línea 7X24; Soporte en sitio: 5 x 12, lunes a viernes de 6am - 8pm.
- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales TMK Hogares y TMK A365.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve por cuenta, siendo éste, Bronce, Plata u Oro.

T- RESUELVE MULTIASISTENCIA

- ✓ El Plan MultiAsistencia ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional en categorías como hogar, salud, mascotas, movilidad, bienestar y desempleo que pueden utilizar cada vez que lo necesiten.
- ✓ Asistencias incluidas en el Plan:

- Plan Multiasistencia:




 Asistencia Tradicional Hogar	 Asistencia Hogar Express	 Asistencia Hogar Limpia	 Cobertura Médica	 Cobertura Bienestar
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos. ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Traslado al aeropuerto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Armado de muebles en el hogar. ✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz/ soportes para tv o artículos decorativos / canaletas para cobertura de cableado/ esquineros. ✓ Instalación de cortinas o persianas ✓ Instalación de grifos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal. ✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Doctor IGS: Médico virtual adulto o pediátrico ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de rutina de ejercicios ✓ Curso virtual de batidos saludables ✓ Curso virtual de yoga ✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada) ✓ Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa.

Plan MultiAsistencia: Por solo \$20.300 mensuales IVA incluido.

Condiciones:

- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC, DTH y FTTH del segmento Hogar (Residencial)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve Multiasistencia por cuenta.

- Plan Multiasistencia Pets:

 Asistencia Mascotas	 Asistencia Exequial Mascotas	 Asistencia Legal y De Ayuda
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación Médica Veterinaria telefónica ✓ Consulta Médica Veterinaria por emergencia ✓ Baño canino después de enfermedad o cirugía ✓ Vacunación de refuerzo médico veterinario 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave. ✓ Servicio de cremación por enfermedad o accidente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistencia legal telefónica: asesoría en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada. ✓ Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota.

Plan MultiAsistencia Pets: Por solo \$20.300 mensuales IVA incluido.

Condiciones:

- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC, DTH y FTTH del segmento Hogar (Residencial)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve Multiasistencia por cuenta.

- **T-Resuelve Multiasistencia Hogar:**

El Plan MultiAsistencia Hogar ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional, con énfasis principalmente en asistencias para reuniones en casa y asistencias al Hogar en general, que pueden:

 Asistencia Tradicional Hogar	 Asistencia Hogar Express	 Asistencia Hogar Limpia	 Cobertura Médica	 Cobertura Bienestar
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos. ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Traslado al aeropuerto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Armado de muebles en el hogar. ✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz/ soportes para tv o artículos decorativos / canales para cobertura de cableado/ esquineros. ✓ Instalación de cortinas o persianas ✓ Instalación de grifos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal. ✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Doctor IGS: Médico virtual adulto o pediátrico ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de rutina de ejercicios saludables ✓ Curso virtual de batidos saludables ✓ Curso virtual de yoga ✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada) ✓ Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa.
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: fit-content;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  Cobertura Reuniones en Casa </div> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Armado de BBQ o asador ✓ Limpieza post fiesta (sala/cocina o salón comunal) ✓ Mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal ✓ Chef ✓ Barman ✓ Mesero ✓ Curso virtual de coctelería o cocina saludable </div>				

Plan MultiAsistencia Hogar: Por solo **\$20.300** mensuales IVA incluido.

Condiciones:

- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC y FTTH del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve Multiasistencia Hogar por cuenta.

CAMPAÑA LANZAMIENTOS

- ✓ Por lanzamiento Bidireccional: En Aguachica, Aguazul, Carepa, Chigorodó, Gachancipá, Guasca, Pamplona, Pitalito, El Rosal y Suesca.
- ✓ Para ventas de servicios nuevos en paquetes triples, dobles o sencillos, el cliente recibirá 4 meses con el 50% de descuento sobre los servicios principales (Internet, televisión y/o voz).
- ✓ El descuento del 50% no aplica sobre servicios que generen costo adicional.