

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL TIENDA VIRTUAL

- ✓ Vigencia del 1 al 31 de enero de 2023.

CONDICIONES GENERALES:

- ✓ La oferta Aplica a nivel NACIONAL. Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Aplica solo para cliente Residencial.
- ✓ No aplica para clientes con NIT.
- ✓ No aplica para empaquetamiento de servicios fijos.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ 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.
- ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ Aplica para clientes que contraten con o sin permanencia.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados con CLARO asociados a la factura hogar.
- ✓ Si el cliente 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.
- ✓ 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.
- ✓ Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro Video por cuenta.
- ✓ La oferta vigente de dobles y triples desde 400 MB en adelante, incluye gratis revista 15 Minutos. No aplica para sencillos y dobles de TV + VOZ. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ 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.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Todos los valores detallados en esta oferta NO incluyen impuestos adicionales al IVA.

POLÍTICAS DE VENTA DE TELEVISIÓN

- ✓ Todas las tarifas plenas de Televisión incluyen 2 decodificadores sin costo, a partir del 3er decodificador en adelante se genera costo de arrendamiento:
- ✓ Para el servicio Tv Digital Plus ofrecido, la cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- ✓ Para Tv Digital Plus en todos los estratos aplica HD en los dos primeros puntos. Para decos adicionales a partir del 3ro aplica deco HD genera costo de arrendamiento.
- ✓ Se podrán instalar máximo 5 decodificadores por cuenta. NO se instalan puntos análogos.
- ✓ Las siguientes son las tarifas mensuales de los servicios adicionales:

| SERVICIO | TARIFA |
|---|------------------------------|
| HD decodificador (1er punto) Aplica en clientes actuales con caja HD que activen HD sobre la misma tarifa en Tv Digital Plus. | Incluido en el cobro Básico. |
| HD (2do punto) Tv Digital Plus. | \$ 0 |
| HD (3er punto en adelante) incluye arriendo de deco y servicio para la Tv Digital Plus. | \$ 10.000 |
| HBO. | \$ 19.900 |
| HBO MAX. | \$ 19.900 |
| Hot pack. | \$ 30.900 |
| Paquete Internacional | \$ 7.900 |
| Golden Premier HD. | \$ 10.900 |
| Universal + | \$ 26.000 |
| Revista. | \$ 3.800 |
| Prime Video | \$17.900 |

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.

- ✓ Los canales del Paquete Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata.
- ✓ Cuando el cliente contrata HBO Premium tiene acceso a la plataforma de HBO MAX.
- ✓ El cliente que adquiera el paquete Premium Hot Pack con tarifa promocional y cancela este servicio, podrá adquirirlo nuevamente a la tarifa plena del servicio.
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot Pack, la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.

POLÍTICAS DE VENTA INTERNET

- ✓ El cable modem Dual Band Wi-Fi se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.
- ✓ Velocidades de internet ofrecidas en esta oferta son de 200, 300, 400 y 500 megas.
- ✓ Solo se puede entregar máximo (1) un servicio de internet por cuenta hogar.
- ✓ Las velocidades de 400 MB en adelante a nivel Nacional están sujetas a disponibilidad de cobertura.
- ✓ Todas las velocidades de internet aplican a Nivel Nacional excepto para Chicoral (Espinal) donde aplica hasta 150 MB.
- ✓ Las velocidades de internet están sujetos a disponibilidad de cobertura y validación técnica.
- ✓ Los clientes con velocidades superiores a 201 megas, la velocidad de subida es de hasta 30 megas.
- ✓ 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.

CONDICIONES DEL PUNTO CABLEADO

El punto cableado es una extensión del servicio de internet contratado y se instala de acuerdo con la velocidad contratada:

| 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 de 201 MB y hasta 300 MB. | Hasta 2 Puntos Cableados - Sin cobro incluido en la instalación. |
| Cliente nuevo o actual que adquiera, o paquete de 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 en adelante | 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 del doble de velocidad, o sea, aplica según la velocidad base.

- ✓ Aplica a nivel nacional.
- ✓ El servicio de punto cableado 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 y si se solicita en una nueva visita, esta tendrá un costo de \$ 42.000 incluido por cada punto solicitado.
- ✓ Aplica únicamente para el segmento Residencial.
- ✓ El servicio contratado solo podrá ser instalado en la dirección relacionada en la tienda 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.

CONDICIONES DE VENTA EQUIPO ULTRAWIFI

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

- ✓ Aplica a clientes nuevos.
- ✓ Aplica a nivel Nacional.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ Los equipos asociados al servicio ultrawifi se venden al cliente de contado o a cuotas, este costo incluye 2 equipos.
- ✓ El servicio de ultrawifi aplica para clientes nuevos y actuales con cualquier paquete que tenga el servicio de internet fijo claro.
- ✓ El equipo del servicio de ultrawifi entregado al cliente, podrá ser un equipo nuevo o remanufacturado.
- ✓ El costo de conexión para cliente nuevo y actual sin ultrawifi y con ultrawifi es \$ 0.
- ✓ El pago del equipo se podrá hacer de contado. No se podrá adelantar pago del único plan autorizado a cuotas.
- ✓ 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.
- ✓ Todos los clientes solo podrán adquirir hasta un total de 5 equipos para solución Ultrawifi.
- ✓ 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.
- ✓ 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 más velocidad mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un más rendimiento.
 - AA Banda de 2.4GHz.
 - Banda de más alcance en espacios abiertos y a la hora de atravesar paredes y techos.
- ✓ 2x2 radios de 802.11b/g/n/ac para una mejor cobertura y potencia.
- ✓ Tecnología Beamforming que identifica dónde está el equipo e intensifica la señal wifi en esa dirección.
- ✓ Un único nombre de red WIFI o SSID para todo el sitio.
- ✓ 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.
 - ✓ Si el cliente desea terminar el contrato de los servicios hogar, no podrá devolver el equipo comprado, por ende, deberá terminar de pagar las cuotas pendientes del equipo adquirido.

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 enero 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 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.

- ✓ 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/Telefonía/larga-distancia/#05-restricciones-internacionales>.

T-RESUELVE EMPAQUETADO CLARO

Es un servicio de asistencia técnica para instalar, configurar, mantener o soportar de forma remota, digital o presencial los equipos y dispositivos de tecnología de los clientes; así mismo, el servicio incluye asistencia a eventos de emergencia por parte de electricista, vidriero, emergencias de plomería o cerrajería y asistencia de personal de mantenimiento.

- ✓ Este servicio está incluido para clientes que contraten servicios fijos con internet de 200 y 300 megas.
 - El servicio empaquetado incluye:

| T-RESUELVE - EMPAQUETADO | |
|--|----------------|
| CARACTERÍSTICAS | EVENTOS |
| Soporte telefónico 7x24x365 | Ilimitado |
| Soporte remoto 7x24x365 | Ilimitado |
| Soporte en sitio | 4 visitas/año |
| Equipos soportados | 7 |
| Medición calidad Wifi | 1 evento/año |
| Plomería de emergencia | 1 evento/año |
| Cerrajería de emergencia | 1 evento/año |
| Electricista de emergencia | 1 evento/año |
| Vidriero de emergencia | 1 evento/año |
| Servicio de Toderó (Personal de mantenimiento) | 1 evento/año |

- ✓ 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.
- ✓ Los clientes que adquieran servicios fijos que no incluya T-Resuelve, y lo deseen contratar, lo podrán hacer de acuerdo con la tarifa establecida según el plan que escoja:

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

- ✓ Para más información del servicio T-resuelve consultar en el siguiente <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/t-resuelve/>

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 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.
- ✓ El valor debe ser consignado en el contrato de ventas.
- ✓ Aplica para Residencial.