TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA PROMOCIONAL POWER

- ✓ **Oferta válida del 01 de agosto al 31 de agosto de 2024**

Descripción del beneficio promocional:

El beneficio promocional consiste en adquirir un paquete de servicios en condiciones especiales, sujeto al pago oportuno de su valor durante tres meses. La modalidad de pago del paquete es la factura. A partir del cuarto mes, aplicarán las condiciones del servicio postpago contratadas sin lugar a validación de matriz de crédito.

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Minutos larga distancia Nacional	Mensajes de texto Nacional	Incluye Claro Video	Claro música versión gratuita	Incluye Familia y Amigos	Minutos LDI Ilimitados a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de plan
Paquete Conectados Power V 6.1	$ 55.063	$ 65.900	120 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	SI	No aplica	Cerrado
Paquete Power Conectados V 5.2	$ 50.050	$ 59.900	100 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	SI	No aplica	Cerrado
Paquete Power Conectados V 5.1	$ 46.708	$ 55.900	90 GB	10GB	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	SI	No aplica	Cerrado
Paquete Power V 4.2 Mx	$ 40.030	$ 47.900	75 GB	SI	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	SI	No aplica	Cerrado
Paquete Power V 4.1 Mx	$ 35.851	$ 42.900	60 GB	SI	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	SI	No aplica	Cerrado

Condiciones y restricciones de los paquetes promocionales Power:

- ✓ Vigencia del paquete promocional de 30 días.
- ✓ Aplica para usuarios que registren Mora en Claro.
- ✓ Los planes sin estudio de crédito no aplican con equipo financiado por Claro Móvil.
- ✓ Si el usuario desea adquirir equipo de contado lo podrá realizar en un centro de atención y ventas claro facturando el equipo a través del facturador web.
- ✓ Aplican para personas naturales.
- ✓ Aplican a nivel Nacional.
- ✓ Aplican para todos los canales de venta con y sin pago anticipado.
- ✓ Aplican para los procesos de venta de línea nueva, migración y portación.
- ✓ La migración de prepago a postpago aplica con equipo registrado en la línea prepago o sin IMEI. No aplica con compra de equipo de contado o financiado.
- ✓ Aplica para equipos Smartphone, y para equipos iPhone. NO aplica para equipos BlackBerry.
- ✓ Aplica para clientes Persona Natural con tipo de documento Cédula de Ciudadanía (CC), Cédula de Extranjería (CE) y Pasaporte.
- ✓ Aplica para usuarios con Cedula de Venezuela y PEP Permiso especial de Permanencia y pasaporte. Estos documentos deben estar vigentes. (Si el cliente no cumple con los documentos y su vigencia no se podrá realizar la activación).
- ✓ La activación de planes Power con Cedula de Venezuela, PEP Permiso especial de Permanencia y pasaporte, vigentes y solo podrán ser activados desde los canales de venta presenciales que realicen recaudo por anticipado y hagan la activación por venta digital (Agentes, centros de atención y ventas).
- ✓ Mientras el usuario este activo en el paquete promocional no podrá realizar cambio de paquete o cambio de plan a otra oferta, sin pena de perder el beneficio promocional.

Documento Claro Colombia

- ✓ El pago mensual del paquete promocional durante los tres primeros meses se realizará a través de la factura de consumo que recibirá el usuario en la dirección física o electrónica que para el efecto suministre al momento de la firma del contrato.
- ✓ Este paquete incluye el servicio de Familia y Amigos
- ✓ Este paquete promocional No aplica para clientes que ya hayan activado este paquete promocional anteriormente y no hayan realizado el pago oportuno.
- ✓ Durante los primeros tres meses el usuario no podrá: realizar llamadas internacionales, realizar llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo, habilitar Roaming Internacional, compra de servicios adicionales de contenido o valor agregado de información y entretenimiento, enviar mensajes multimedia, utilizar el servicio de Pasatiempo Claro, utilizar el servicio de Video llamada.
- ✓ Este plan no aplica para cambios de Plan de usuarios actualmente activos en la modalidad de servicios postpago.
- ✓ Claro realizará el aprovisionamiento del segundo paquete promocional y en caso de no realizarse el pago oportuno del mismo en la facturación, al tratarse de servicios que fueron provisionados anticipadamente; el pago es exigible por Claro desde ese momento pues la compañía se reserva el derecho a perseguir el pago adeudado. En este caso el usuario perderá la promoción y podrá continuar haciendo uso de la línea en las condiciones típicas de una línea prepago.
- ✓ A partir del mes 4, siempre que se verifique el pago oportuno de los paquetes promocionales, iniciará la vigencia del contrato de servicios postpago.
- ✓ En caso contrario se perderá la promoción y NO iniciará la vigencia del contrato postpago, por lo que la línea se mantendrá activa en la modalidad de servicios prepago.
- ✓ En ese caso, el usuario podrá acceder a un paquete especial bajo las siguientes condiciones: Las cuales se activan mediante una recarga por el valor del paquete promocional, sin perjuicio de poder activar cualquier paquete de la oferta vigente prepago con las condiciones que le sean aplicables.

***Ver condiciones de este paquete prepago al final del documento.**

En cualquier caso, el usuario puede activar los paquetes de la oferta vigente con las condiciones que a los mismos le sean aplicables.

- ✓ Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X (twitter) y Chat de WhatsApp, descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas (ver condiciones más adelante).
- ✓ Los planes relacionados en el documento permiten compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido. Los datos que se comparten hacen parte de los datos del plan contratado, antes del beneficio Todo Claro.
- ✓ Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/

Las siguientes son las condiciones del plan postpago cerrado a partir del 4 mes:

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Minutos larga distancia Nacional	Mensajes de texto Nacional	Incluye Claro Video	Claro música versión gratuita	Incluye Familia y Amigos	Minutos LDI Ilimitados a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de plan
Conectados Power V 6.1	$ 55.063	$ 65.900	120 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Cerrado
Power Conectados V 5.2	$ 50.050	$ 59.900	100 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Cerrado
Power Conectados V 5.1	$ 46.708	$ 55.900	90 GB	10GB	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	No aplica	Cerrado
Power V 4.2 Mx	$ 40.030	$ 47.900	75 GB	SI	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	No aplica	Cerrado
Power V 4.1 Mx	$ 35.851	$ 42.900	60 GB	SI	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	No aplica	Cerrado

Documento Claro Colombia

A partir del 4 mes la línea cuenta con:

- ✓ Minutos ilimitados de larga distancia Internacional. Ver condiciones comerciales minutos de larga distancia.
- incluye la suscripción de Claro Drive.
- Incluye la suscripción a Claro Video sin costo. El uso de la aplicación consume de los datos incluidos.

A partir del 4 mes el plan permite la compra de servicios adicionales con cargo a la factura hasta el límite de crédito permitido en la línea.

a. Los servicios adicionales que se podrán adquirir: Realizar llamadas internacionales, realizar llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo, Habilitar Roaming Internacional, Compra de otros servicios adicionales de contenido o valor agregado de información y entretenimiento, Enviar mensajes multimedia, Utilizar el servicio de Pasatiempo Claro, Utilizar el servicio de Video llamada, entre otros.

Una vez iniciada la vigencia del contrato postpago, si la línea entra en mora será suspendida conforme lo dispone la regulación y el contrato.

- ✓ Recordamos la cantidad de líneas autorizadas para la activación sin estudio de crédito planes propago:

MATRIZ PLANES POWER		
Zona Oriente-Occidente y Costa		
COMPORTAMIENTO DE PAGO	CUPOS	OBSERVACIONES
Muy Bueno	$ 250,000	Aplica para: *Activación línea nueva. *Clientes que realicen portación Claro. *Clientes que realicen migración de prepago a postpago
Bueno	$ 200,000	
Regular	$ 130,000	
Sin habito de Pago	$ 65,000	
Alto riesgo	$ 65,000	

Nota: Tener en cuenta el tope máximo de líneas establecido por Zona y Calificación.

Condiciones generales del servicio de datos móviles:

- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante.
- ✓ Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ El usuario podrá consultar su consumo de datos, a través de los canales disponibles IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App. En el siguiente archivo podrás ver cómo hacerlo.

- ✓ Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta https://www.claro.com.co/5g/

Documento Claro Colombia

Condiciones generales de las aplicaciones:

Las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de:

Instagram	WhatsApp
✓ Iniciar sesión ✓ Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario. ✓ Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones. ✓ Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario. ✓ Tomar una foto, editarla y compartirla ✓ Registrar una nueva cuenta directamente con la app ✓ Grabar un video, editarla y compartirlo ✓ Hacer comentarios en otras publicaciones ✓ Crear el canal, y compartir videos más largos ✓ Publicar una foto de historia ✓ Publicar una imagen de historia ✓ Publicar una historia de texto ✓ Enviar un mensaje interno ✓ Enviar una imagen por mensaje ✓ Enviar una foto recién tomada por mensaje ✓ Crear un grupo con varias personas para chat ✓ Guardar una publicación que no es propia ✓ Darle me gusta a una publicación ✓ Enviar una publicación a otra persona ✓ Buscar un usuario o un hashtag ✓ Archivar viejas publicaciones ✓ Utilizar hashtag, ubicación, encuestas y/o preguntas en las historias ✓ Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram. ✓ Editar el perfil	✓ Envío de textos (mensajear) ✓ Envío de notas de voz (icono de micrófono). ✓ Envío o compartir fotos, documentos y videos. ✓ Envío de gif o sticker. ✓ Poner un mensaje en destacados. ✓ Enviar mensaje en difusión. ✓ Descargar o guardar fotos y videos. ✓ Enviar o compartir contactos de la agenda. ✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®. ✓ Realizar llamadas y video llamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp®. ✓ Realizar llamadas y video llamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp®. ✓ Crear un grupo. ✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados. ✓ Invitar a un amigo. ✓ Cambiar el perfil de usuario.
Facebook App	**X (Twitter)**
✓ Invitar y buscar amigos ✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace ✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Reproducir videos alojados en Facebook app en mi muro o muro de otra persona o grupo ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook app ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo ✓ Ver o Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Responder Historias ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo	✓ Visualizar el timeline personal o de terceros ✓ Publicar ✓ Comentar una publicaciòn ✓ Dar favorito a una publicaciòn ✓ ReX una publicaciòn ✓ Citar una publicaciòn ✓ Enviar un mensaje directo ✓ Recibir notificaciones ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline ✓ Descargar fotos ✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.

Documento Claro Colombia

✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook app®. ✓ Transmitir en Vivo - Facebook app Live ✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión ✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo ✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios ✓ Facebook app Parejas ✓ Compartir ubicación ✓ Crear paginas **FACEBOOK APP MESSENGER** ✓ Agregar historia ✓ Chatear en modo incognito ✓ Colocar apodo a los amigos ✓ Enviar audio ✓ Enviar Gif ✓ Enviar imagen ✓ Enviar videos ✓ Envío de texto por Messenger ✓ Iniciar nuevo chat ✓ Ver historias ✓ Ver videos La app Facebook app Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook app con funcionalidad asociada.	

Consumida la capacidad de navegación del plan**, NO** podrá acceder sin navegación o datos a las funcionalidades de:

Facebook app:

- Iniciar Sesión.
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook app Rooms tanto en Facebook app como Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La APP Facebook app Gaming es una aplicación independiente de Facebook app con funcionalidades asociadas y consume datos.
- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.

Facebook app Messenger:

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

Documento Claro Colombia

WhatsApp:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Compartir ubicación.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp pueden consumir datos en eventos de baja calidad.

X (Twitter):

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Google.Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook app.

Instagram:

- No permite hacer videollamada ni transmitir en vivo. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Instagram; por ejemplo, cargar fotos hacia la App de Facebook app o enviarlas por WhatsApp.
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Instagram; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Instagram. Ejemplo: Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, redireccionamientos de publicidad, etc.
- Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada y que correspondan a nuevas funcionalidades habilitadas por Instagram.

Los datos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.
De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

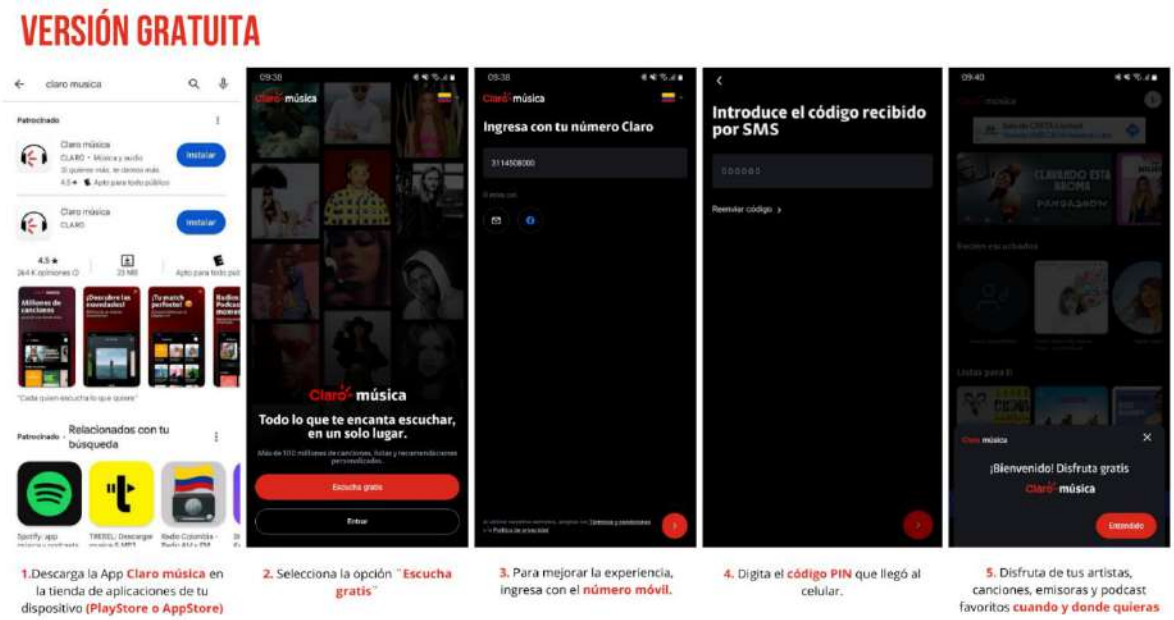
Documento Claro Colombia

ADVERTENCIA: Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

Condiciones de suscripción a Claro Música:

Versión Gratuita:

- ✓ Para acceder a la versión gratuita, el usuario solo debe registrarse y elegir la opción ¨Escucha gratis¨ en la APP.
- ✓ Los usuarios pueden disfrutar de sus artistas favoritos en modo aleatorio, emisoras y podcast disponibles sin necesidad de suscripción. Esta versión incluye anuncios y tiene la limitación de cambiar hasta 6 canciones por hora.



Versión Premium:

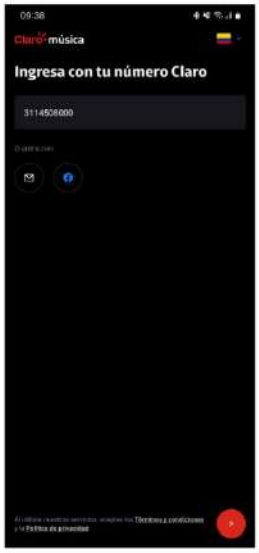
- ✓ Para acceder a la suscripción de la versión Premium, el cliente debe registrarse a través de la APP de Claro música o a través de la web en www.claromusica.com. Al registrarse acepta términos y condiciones.
- ✓ El valor de la suscripción mensual es de $12.000 IVA incluido.
- ✓ A partir del 15 de agosto de 2023, los planes de la oferta comercial adquiridos ya no cuentan con la versión Premium de Claro música incluida.
- ✓ Los usuarios tienen acceso ilimitado a la aplicación Claro música, permitiéndoles disfrutar de todo el contenido sin anuncios. Además, permite descargar y reproducir canciones sin conexión a internet

Documento Claro Colombia

VERSIÓN PREMIUM

1.Descarga la App **Claro música** en la tienda de aplicaciones de tu dispositivo **(PlayStore o AppStore)**

2. Selecciona la opción "**Entrar**

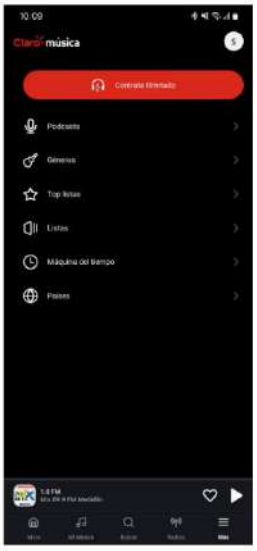


3. Para mejorar la experiencia, ingresa con el **número móvil.**

4. Digita el **código PIN** que llegó al celular.

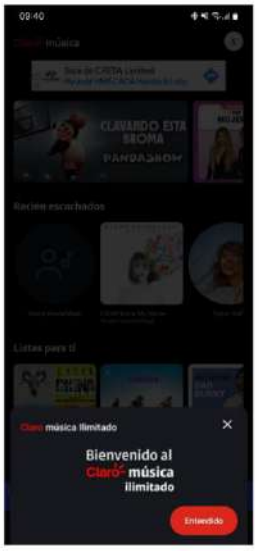
VERSIÓN PREMIUM

5. Ingresa a la pestaña "**más**" en la parte inferior.



6. Selecciona la opción "**consigue ilimitado**"

7. Elige el **plan que prefieras** ($12.000 mensual o $4.000 semanal)



8. Disfruta de tus artistas, canciones, emisoras y podcast favoritos **sin límites.**

Documento Claro Colombia

BENEFICIOS	VERSIÓN PREMIUM	VERSIÓN GRATUITA
¡Escucha sin gastar datos!	✓	✓
Crea y comparte tus playlists en redes sociales	✓	✓
Disfruta más de 100 millones de canciones	✓	✓
Sintoniza emisoras de radio nacionales e internacionales	✓	✓
Descarga y reproduce canciones sin conexión	✓	
Vive una experiencia sin interrupciones publicitarias	✓	
Salta canciones con total libertad	✓	
Fascinantes podcasts en un solo lugar	✓	✓
Escucha música sin tener Saldo en tu prepago		✓

Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video sin costo:

- ✓ Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:
  Registrarse en www.clarovideo.com.co o descargando la app en http://bit.ly/VideoFBCO. Ingresar los datos solicitados en el formulario, aceptar los términos y condiciones.
- ✓ Una vez registrado, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
  - Desde el PC ingresando a www.clarovideo.com.co.
  - Desde el celular descargando la APP o ingresando a www.clarovideo.com.co
- ✓ El servicio de Claro video está disponible solo para planes pospago y hogar, no estará disponible para líneas prepago o planes Power.
- ✓ Aplica para personas naturales a nivel nacional, para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes actuales del servicio móvil pospago y usuarios de productos de hogar cuyo plan incluya la suscripción a CLARO VIDEO.
- ✓ Para acceder a CLARO VIDEO. la activación debe realizarla el usuario en la plataforma donde 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.
- ✓ Este servicio no requiere instalación de equipos, por lo cual no aplica permanencia mínima.
- ✓ Los usuarios que tengan contratado y activo los productos de hogar podrán ver por CLARO VIDEO, en la sección de Tv en Vivo la agostoría de los canales los cuales varían de acuerdo con el paquete contratado.
- ✓ Los servicios adicionales son activados una vez el cliente lo contrate por un valor adicional viéndose reflejado en su factura mensual; este servicio se podrá visualizar a través de CLARO VIDEO mientras estos se encuentren activos.
- ✓ El cliente podrá visualizar el contenido de CLARO VIDEO. hasta en 5 dispositivos y 2 de forma simultánea y están limitados al territorio colombiano.
- ✓ Si el cliente adquiere el servicio de Win Sports & Win Sports+ este solo se podrá visualizar en CLARO VIDEO y en 1 dispositivo simultáneamente.

Documento Claro Colombia

- ✓ Cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento.
- ✓ La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- ✓ La suscripción no incluye alquiler de películas ni compras adicionales.
- ✓ Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que también tiene el servicio incluido, podrá seguir disfrutando del servicio-
- ✓ El uso de Claro video desde Smartphones consume datos del plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida.
- ✓ Para usar el servicio de Claro Video se requiere contar con una conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga.
- ✓ Se recomienda que se use conexión WiFi para disfrutar del servicio de Claro video desde tu Smartphone o Tablet, ya que consume datos de tu plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida. Adicional, podrás ingresar desde tu PC, Smart TV y Xbox para evitar consumos de datos de tu plan postpago.

Condiciones en planes Cerrados:

Una vez consuma las gigas del plan contratado, sí el usuario desea acceder a sitios de Internet u otras aplicaciones diferentes a las aplicaciones incluidas, tendrá las siguientes alternativas:

- ✓ Realizar una recarga en prepago.
- ✓ Podrá realizar una recarga a través de cualquiera de los medios autorizados. Los medios autorizados para realizar recargas se pueden consultar en www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/prepago/.
- ✓ Una vez realizada la recarga el usuario podrá a la tarifa de prepago ($0,034 por KB IVA incluido) o comprar un paquete de datos de la oferta vigente de prepago, cuyo valor será descontado de la recarga realizada.
- ✓ El saldo disponible para comprar paquetes adicionales de datos es el valor nominal de la recarga, es decir, no se tiene en cuenta los obsequios promocionales de pico y placa u otras promociones.

Comprar paquetes de datos con cargo a la factura.

Si el usuario no desea realizar una recarga podrá comprar alguno de los siguientes paquetes de datos adicionales con cargo a su factura:

Paquete	Valor con Impuestos*	Vigencia
Datos Adicionales **3GB**	$ 4.900	5 días
Datos Adicionales **5GB**	$ 8.900	15 días
Datos Adicionales **10GB**	$ 15.900	30 días
Datos Adicionales **15GB**	$ 24.900	30 días
Datos Adicionales **30GB**	$ 39.900	30 días

Incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4% únicamente cuando el usuario haya superado el monto de 1.5 UVT en consumos de datos durante el mes calendario (días 1 al 30).

- ✓ Estos paquetes se podrán comprar con cargo a la factura a través de los canales disponibles IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App. En ambos casos se deberá seleccionar como método de pago el cargo a la factura.
- ✓ Solo se permitirá cargar a la factura por concepto de paquetes de datos adicionales un monto equivalente al 50% del valor del cargo fijo mensual del plan.
- ✓ El cobro del paquete de datos se verá reflejado en la factura de consumo, en el siguiente corte de facturación después de realizada la compra.

Documento Claro Colombia

Condiciones generales de los servicios adicionales a partir del inicio de la vigencia del contrato de postpago:

- ✓ El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.
- ✓ Los servicios como MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al plan según la a la tarifa vigente de cada servicio.

Condiciones de Límite de crédito:

- ✓ El límite de crédito para la compra de paquetes adicionales de datos se efectúa de acuerdo con la gama del plan, el cual se clasifica según su cargo fijo mensual antes de impuestos, como se detalla en la siguiente tabla:

Rango CFM sin impuestos	Gama	% de Límite de Crédito
De $0 a $81.000	Baja	100%
De $81.000 a $143.000	Media	70%
De $143.001 en Adelante	Alta	50%

De esta manera el cálculo para conocer el límite de crédito se hace mediante la siguiente fórmula: CFM sin Impuestos * % de límite de crédito que asigna la gama del plan = $ cupo asignado por límite de crédito.

Condiciones del Servicio de Voz:

- ✓ Los minutos ilimitados incluidos en el plan contratado aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ Los minutos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por el titular de la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.
- ✓ Estos planes NO cuentan con el servicio Pasaminutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante cada ciclo de facturación.

Condiciones comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional:

- ✓ El prestador del servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) es Infracel S.A. E.S.P.
- ✓ Los minutos ilimitados para llamadas de Larga Distancia Internacional aplican únicamente hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444; a teléfonos fijos y/o móviles en estos destinos.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 están incluidos únicamente en los planes relacionados en este documento.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México aplican únicamente marcando a través del 00444. No aplica para llamadas realizadas a través de otros operadores.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional, No aplican para marcaciones satelitales. Estas tendrán un costo de $13.920 el minuto, IVA incluido.
- ✓ Si el usuario realiza llamadas a países diferente de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, los minutos consumidos serán cobrados a la tarifa por demanda vigente de acuerdo con la siguiente tabla:

Documento Claro Colombia

ZONAS	DESTINO DE LARGA DISTANCIA	TARIFA POR MINUTO
Hispanoamérica	Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, España y Venezuela.	$ 1.144
Europa, Asia y Otros	Resto del mundo	$ 1.331

***Tarifas con impuestos incluidos**

- Si el usuario tiene un paquete de minutos activo para llamadas internacionales, a otros destinos diferentes a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, se le cobrará a la tarifa del paquete.

✓ El usuario solo podrá hacer uso de los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 después de haberse activado la línea.
✓ Para más información sobre Indicativos, marcación, tarifas y paquetes, visita www.claro.com.co

Condiciones del servicio Familia y Amigos:

✓ El servicio Familia y Amigos, ofrece al usuario la posibilidad de crear una comunidad para hablar ilimitadamente entre las líneas inscritas en ella.
✓ La comunidad podrá estar integrada por hasta cinco (5) líneas, incluyen el titular, de cualquier operador móvil nacional y hasta una línea fija de Claro.
✓ Si en la comunidad se inscribe una o varias líneas de otro operador, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde las líneas Claro-inscritas en la comunidad hacia la(s) línea(s) de otro operador también inscrita(s) en la comunidad, no serán descontados de los minutos incluidos en sus respectivos planes postpago o de sus saldos prepago. Sin embargo, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde la(s) línea(s) de otro operador inscrita(s) en la comunidad hacia líneas Claro serán descontados y/o cobrados por el operador al que pertenezcan conforme a las sus tarifas vigentes.
✓ El titular de la línea que tiene activo el servicio podrá administrar la comunidad Familia y Amigos a través de la interfaz web que se describe más adelante.
✓ En caso de desactivación, cambio de postpago a prepago y/o cesión de contrato de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, este servicio será cancelado.
✓ En caso de suspensión por mora, fraude, o suspensión temporal de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, el servicio será suspendido hasta que la línea titular vuelva a estar activa.
✓ Las líneas titulares y beneficiarias del servicio podrán pertenecer a máximo tres (3) comunidades.
✓ El titular de la línea solo podrá tener a su cargo una comunidad, pero podrá pertenecer como beneficiario a dos (2) comunidades adicionales. Cuando el titular sea incluido como beneficiario en una comunidad recibirá un SMS en el cual se le notificará dicha situación.

Condiciones del servicio de SMS y adicionales:

✓ Los SMS (mensajes de texto) incluidos en el plan, son ilimitados a cualquier operador móvil a nivel Nacional.
✓ Aplican únicamente para mensajes de texto usuario –usuario, es decir que NO puede ser utilizados para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través de servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro.
✓ El valor del mensaje de texto internacional adicional es de $347 IVA incluido.
✓ Los servicios como MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al plan según la a la tarifa vigente de cada servicio.
✓ No se permite el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.

Documento Claro Colombia

- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

Condiciones de los usuarios en la modalidad de servicios prepago (PROPAGO):

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Minutos larga distancia Nacional	Mensajes de texto Nacional	Incluye Claro Video	Claro música versión gratuita	Incluye Familia y Amigos	Minutos LDI Ilimitados a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de plan
Propago Conectados Power V 6.1	$ 55.063	$ 65.900	120 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	No aplica	No aplica	Cerrado
Propago Power Conectados V 5.2	$ 50.050	$ 59.900	100 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	No aplica	No aplica	Cerrado
Propago Power Conectados V 5.1	$ 46.708	$ 55.900	90 GB	10GB	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	No aplica	No aplica	Cerrado
Propago Power V 4.2 Mx	$ 40.030	$ 47.900	65 GB	SI	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	No aplica	No aplica	Cerrado
Propago Power V 4.1 Mx	$ 35.851	$ 42.900	60 GB	SI	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	No aplica	SI	No aplica	No aplica	Cerrado

Condiciones Navegación:

- ✓ En caso de perderse el beneficio promocional, por no realizar el pago de los tres paquetes promocionales, el usuario podrá acceder a un paquete especial por el valor del paquete promocional que se activará una vez se cuente con el valor total recargado en la línea. Consumido el paquete no se habilitará la opción de navegar por demanda o Kilobyte. El usuario únicamente podrá navegar a través de la compra de paquetes de datos o todo incluido.
  El usuario podrá comprar paquetes de datos y Todo Incluido en cualquier momento a través de USDD, SMS, App Mi Claro, Portal de datos o en la tienda más cercana.
- ✓ El paquete permite hablar a todo operador fijo o móvil nacional por demanda a una tarifa de $4 el segundo impuesto incluidos, sin impuestos a $3.36
- ✓ En el paquete no aplica el servicio de familia y amigos.
- ✓ En el paquete no aplica la suscripción a Claro video.
- ✓ El usuario tiene la opción de comprar paquetes de datos o de minutos.
- ✓ En el momento de cambiar a prepago las redes no son elegible están incluidas en el paquete prepago, como se presenta en tabla anterior.

Condiciones y restricciones generales de los paquetes prepago:

- ✓ Cuando el Usuario realice la recarga e inmediatamente haga la activación del Paquete, el precio del paquete adquirido le será debitado de su saldo nominal Prepago y CLARO enviará un mensaje de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso de los servicios incluidos en el mismo, esto de acuerdo con el paquete solicitado.
- ✓ El valor del Paquete adquirido será descontado del saldo nominal de la línea prepago, no se permite adquirir paquetes con saldos promocionales.
- ✓ Si el Usuario empieza a usar los servicios antes de recibir el mensaje de texto de confirmación de la activación del paquete adquirido, se cobrarán los servicios utilizados a través de las tarifas por demanda vigentes en el plan prepago en el cual se encuentre activa la línea del usuario (en caso de que el plan prepago permita la opción de consumir el servicio por demanda).
- ✓ Para poder navegar, el usuario debe adquirir paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ Los paquetes Prepago no aplican en Roaming Internacional.
- ✓ Los Paquetes de Voz Prepago no aplican para llamadas de Larga distancia internacional.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, IPhone, Módems y Tablets.
- ✓ Estos paquetes solo aplican para usuarios Prepago, para usuarios Postpago Mixtos aplicaran paquetes de la oferta postpago.

Documento Claro Colombia

- ✓ Los servicios móviles están sujetos a la disponibilidad de cobertura de la red de Comcel S.A., la cual puede ser consultada en claro.com.co /personas/soporte/mapas-de-cobertura/ /personas/soporte/mapas-de-cobertura/. Para hacer uso de los servicios de voz, datos y SMS en las redes 3G/4G/4.5G se requiere estar en zona de cobertura y con un equipo y una sim card que soporten la tecnología.

Condiciones y restricciones del servicio de voz:

- ✓ El servicio de minutos ilimitados incluido en el paquete aplica para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional y puede ser utilizado exclusivamente por el titular de la línea. No se permite la comercialización.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos Ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los minutos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los minutos del primer paquete, se instalarán los minutos del segundo paquete.
- ✓ En Prepago Control el paquete se descontará por segundos, y en Prepago Amigo se descontará por minutos.
- ✓ Los segundos o minutos incluidos en el paquete aplican para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional.
- ✓ Si llamas a tu elegido de voz y cumples con las condiciones para hablar gratis los primeros 5 minutos de cada llamada, no se descontarán los minutos o segundos hablados del paquete comprado. Sin embargo, sí hablas más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzará a descontar del paquete adquirido.
- ✓ Durante la vigencia del paquete, las llamadas a los 9 números Amigo inscritos serán descontadas de los segundos o minutos incluidos en el paquete adquirido. Una vez consumidos los segundos o minutos incluidos en el paquete y si aún tienes saldo disponible en tu cuenta principal y/o Promocional, podrás seguir llamando a tus números Amigo a la tarifa de $1 por segundo (Plan Prepago control) o $109 por minuto (Plan Prepago Amigo).
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al paquete contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

Condiciones y restricciones del servicio de mensajería:

- ✓ Los SMS Ilimitados del paquete aplican para cualquier operador móvil nacional, no aplican para mensajes a celulares de otros operadores internacionales, SMS Premium (participación a trivias, concursos, promociones y/o suscripción a contenidos) ni para mensajes enviados o recibidos desde internet.
- ✓ Los mensajes de texto enviados a otros operadores móviles internacionales, SMS Premium, enviados o recibidos desde internet serán cobrados de forma adicional según a la tarifa vigente.
- ✓ Si el usuario tiene un paquete de mensaje de texto activo, los mensajes de texto que envíe serán descontados del paquete, cuando el usuario ya no cuente con mensajes en el paquete podrá usar el paquete todo incluido con minutos Ilimitados adquirido con el servicio de SMS Ilimitados.
- ✓ Solo aplica para mensajes de texto usuario –usuario, este paquete NO puede ser utilizado para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro móvil y este paquete no puede ser usado para el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- ✓ El uso del servicio de mensajes cortos de texto SMS implica el cumplimiento de las siguientes políticas por parte de los usuarios Claro móvil:
- ✓ El usuario se compromete a realizar buen uso de la red de Claro móvil. Indicios o evidencia de prácticas de SPAM, FLOODING, o violación de derechos de autor por envío de contenidos a través de mensajes cortos de texto SMS o en general la utilización que tenga como objeto o como efecto fines ilícitos, o fines publicitarios y/ comerciales serán causal justa para que Claro Móvil dé por terminado unilateralmente el contrato de prestación del servicio o la prestación del servicio como tal en prepago, por el uso no autorizado de la red. Será potestativa de Claro móvil la decisión de terminación unilateral de contrato por las razones aquí citadas.

Documento Claro Colombia

- ✓ Definición SPAM: Envío reiterativo por parte de un mismo usuario (desde uno o varios móviles o emuladores de terminales o cualquier software parametrizado para tal fin) de mensajes en masa o mensajes comerciales no solicitados; esto incluye, pero no está limitado a, mensajería en masa de publicidad comercial, boletines informativos, peticiones de caridad, peticiones de firmas, cadenas de mensajes y octavillas políticas, religiosas o de cualquier tipo hacia varios usuarios.
- ✓ Definición de Flooding: Será considerado como flooding el intento deliberado de sobrecargar un equipo o una red (hacia una red o equipo en particular) mediante el envío reiterado de mensajes cortos cuyo fin sea saturar o disminuir las funciones de cualquier elemento de la red de Claro móvil.
- ✓ Si el usuario tiene activo un Paquete Todo Incluido con minutos Ilimitados y compra otro antes de que se concluya la vigencia del primero, se amplía la vigencia del servicio de SMS ilimitados a la vigencia del último paquete adquirido.

Condiciones y restricciones del servicio de datos y apps:

- ✓ **ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

- ✓ Las líneas nuevas activas en el plan Prepago Control a partir del 14/03/2018, la navegación aplica únicamente a través de la compra de paquetes, el usuario tiene el control para navegar. No se encuentra habilitado la opción de navegar por demanda o Kilobyte. Únicamente podrá navegar a través de la compra de paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No podrá usar los paquetes para compartir datos con otros dispositivos.
- ✓ Los datos móviles incluidos en el paquete NO son ilimitados. La cantidad de datos incluidos depende del paquete que adquiera el usuario.
- ✓ Una vez vencida la vigencia del paquete adquirido y si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación de acuerdo con las tarifas del plan prepago en el que se encuentra activa la línea del usuario. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un nuevo paquete de APP o de datos para seguir navegando.
- ✓ Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobrarán conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso de que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.
- ✓ Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiera.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos Ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos SmartPhone, Iphone, Módems y Tablets.
- ✓ El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo, la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

Documento Claro Colombia

- ✓ **El servicio de Chat de WhatsApp® incluye las siguientes funcionalidades:**
  - Envío de textos (mensajear).
  - Envío de notas de voz (icono de micrófono).
  - Envío o compartir fotos, documentos y videos.
  - Envío de gif o sticker.
  - Poner un mensaje en destacados.
  - Enviar mensaje en difusión.
  - Descargar o guardar fotos y videos.
  - Envío o compartir contactos de la agenda.
  - Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp.
  - Realizar llamadas y videollamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp.
  - Realizar llamadas y videollamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp.
  - Crear un grupo.
  - Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados.
  - Invitar a un amigo.
  - Cambiar el perfil de usuario.
  - Durante la vigencia del paquete con redes incluidas y una vez se haya terminado la capacidad de datos del paquete o plan, las llamadas y videollamadas de WhatsApp estarán incluidas. Así mismo la función de Llamadas o Videollamadas en eventos de baja calidad de la red consume datos.
  - Las llamadas y videollamadas son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podría no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Paquete.

- o **El uso de las siguientes funcionalidades de WhatsApp descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas. Los paquetes prepago con WhatsApp NO incluyen las siguientes funcionalidades:**

  - La descarga y las actualizaciones de la Aplicación de WhatsApp.
  - Compartir ubicación.
  - La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de esta aplicación como YouTube, Vimeo, etc.
  - El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a esta aplicación como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
  - La carga y descarga de fotos y videos fuera de la app de WhatsApp, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
  - Información Adicional.

- ✓ **El servicio de Facebook® incluye las siguientes funcionalidades:**

  - Invitar y buscar amigos.
  - Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace.
  - Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
  - Publicar mi estado personal o comentar el estado de cualquier otra persona o grupo.
  - Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook.
  - Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook.
  - Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo.
  - Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook.
  - Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo.
  - Ver o Dar me gusta a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo
  - Responder Historias.
  - Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo.
  - Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
  - Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook.
  - Transmitir en Vivo - Facebook Live.
  - Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión.

Documento Claro Colombia

- Visualizar el video creado por la transmisión en vivo.
- Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios
- Facebook Parejas.
- Crear páginas.
- **Facebook messenger**
- Agregar historia.
- Chatear en modo incognito.
- Colocar apodo a los amigos.
- Enviar audio.
- Enviar Gif.
- Enviar imagen.
- Enviar videos.
- Envío de texto por Messenger.
- Iniciar nuevo chat.
- Ver historias.
- Ver videos.
- La App Facebook Messenger es una aplicación independiente de App Facebook, con funcionalidad asociada.

- **El uso de las siguientes funcionalidades de Facebook descuenta datos del paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas dentro de la aplicación:**

  - Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de las app de Facebook y/o Facebook Messenger o Messenger Kids.
  - La funcionalidad de Facebook Rooms.
  - La APP. Facebook Gaming es una aplicación independiente de App Facebook con funcionalidades asociadas y consume datos.
  - La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones oficiales de Facebook.
  - La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, Instagram etc.
  - La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
  - El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.

- ✓ **El servicio de X® (Twitter) incluye las siguientes funcionalidades:**

  - Visualizar el timeline personal o de terceros.
  - Publicar
  - Comentar una publicaciòn
  - Dar favorito a una publicaciòn
  - ReX enviar una publicaciòn
  - Citar una publicaciòn
  - Enviar un mensaje directo.
  - Recibir notificaciones.
  - Publicar o cargar fotos en tu timeline.
  - Descargar fotos.
  - Reproducción de Videos alojados en la aplicación.

- **El uso de las siguientes funcionalidades de X (Twitter) descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas.**

  - La descarga y las actualizaciones de la aplicación de X (Twitter).
  - Las llamadas, videollamadas, En Vivo o servicios voz a través de X (Twitter).

Documento Claro Colombia

- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de la aplicación de X, como YouTube, Vimeo, Facebook etc.
- El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de la aplicación de X (Twitter).
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones de X (Twitter).

✓ **El servicio de INSTAGRAM® incluye las siguientes funcionalidades:**

- Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario.
- Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones.
- Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario.
- Publicación de fotos y videos en el perfil personal o en las historias utilizando la app oficial de Instagram.
- Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram.
- Dar "me gusta" y comentar en las publicaciones personales o de otros usuarios.
- Enviar mensajes directos a través de Instagram a cualquier persona o grupo dentro de la red.
- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de Instagram.

o **El uso de las siguientes funcionalidades de INSTAGRAM descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas.**

- No permite hacer videollamada ni transmitir en vivo.
- No incluye la navegación en Instagram Reels.
- La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Instagram; por ejemplo, cargar fotos hacia la App de Facebook o enviarlas por WhatsApp.
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Instagram; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Instagram. Ejemplo: Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, redireccionamientos de publicidad, etc.
- Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el numeral 1 anterior, y que correspondan a nuevas funcionalidades habilitadas por Instagram.

✓ Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobrarán conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso de que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.

✓ Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiera.

✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos Ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.

✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, IPhone, Módems y Tablets.

✓ El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo, la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

Documento Claro Colombia

Anexo 1 – instructivos:

- Opciones que tiene un usuario para consultar el consumo de datos de PLANES POWER

Recuerda las opciones que tiene un usuario para consultar el consumo de datos de PLANES POWER

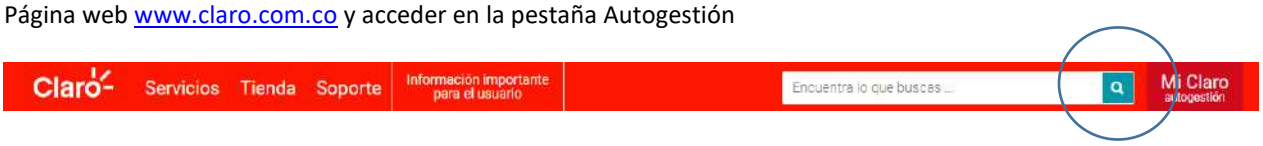
1. Mi Claro App/Mi Claro Web

Ingresa en la app de Mi Claro o a través de nuestra página web y registrate

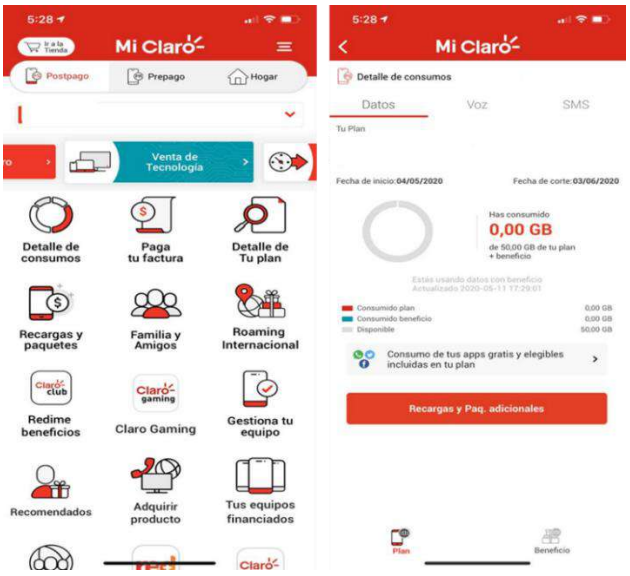
Descarga la Aplicación:

Mi Claro Mi Claro Claro-Colombia	En Android: Google Play
	En iPhone

Página web www.claro.com.co y acceder en la pestaña Autogestión



a) Para consultarel consumo por la app Mi Claro, en la sección Postpago y dar clic en Detalle de Consumos Datos, Voz y SMS:



Documento Claro Colombia