TÉRMINOS CONDICIONES PAQUETE PROMOCIONAL TODO INCLUIDO

- ✓ **Oferta válida del 01 de abril al 04 de abril de 2024**

DESCRIPCIÓN GENERAL:

El paquete promocional todo incluido, es una oferta donde el cliente en plan prepago que se encuentre en la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander, podrá acceder a los servicios de voz datos y redes sociales. A continuación, se detalla el paquete Todo Incluido:

Paquete promocional Todo Incluido

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes Incluidas
Todo Incluido 30 Días	$ 16.500	**30 días**	**4 GB**	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X (Twitter) y Facebook

- ❖ **<u>Condiciones generales del paquete promocional Todo Incluido.</u>**

- ✓ El paquete prepago Todo Incluido cuenta 4GB + 8 GB (promocionales) de navegación por valor de $ 16.000 con vigencia de 30 días (30 días calendario) que incluye: minutos, mensajes de texto ilimitados a nivel Nacional, app incluidas de WhatsApp, Facebook y X (Twitter), sin costo hasta culminar su vigencia. **Ver anexo 1** condiciones de funcionalidades de las apps.

- ✓ El paquete aplica para clientes nuevos y actuales (de la base), que tengan línea móvil prepago con Claro y que se encuentren en la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santnder. A estos clientes se les enviará un mensaje informando la oferta del paquete.

- ✓ Si el cliente acepta, deberá realizar una recarga por el valor completo del paquete, es decir, “por $ 16.000” a su línea prepago con Claro (a la cual le llegó el mensaje), una vez el cliente realice la recarga, el sistema identificará que la línea corresponde a un ciente de la ciudad indicada y le activará el paquete.

- ✓ No es acumulable con otras promociones de 2x1 y 3x1.

- ✓ Durante la vigencia de este paquete promocional, si el cliente seleccionado ya ha realizado una primer recarga por este valor $ 16.000 y ha consumido la totalidad de sus datos antes de finalizar la vigencia del paquete (30 días), podrá volver a realizar recargas por este mismo valor “$ 16.000” y se le volverá activar este paquete.

- ✓ 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.

- ✓ Si el usuario consume la totalidad de datos incluido en el paquete, y hace uso de las funcionalidades incluidas de Chat WhatsApp, Facebook y X (Twitter), estos consumos no tendrán costo durante la vigencia del paquete. Si el usuario hace uso de las funcionalidades no incluidas de las aplicaciones, estos consumos serán descontados del paquete promocional 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 el paquete 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 finalizada la vigencia del paquete adquirido y si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación de acuerdo a 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.

- ✓ Estes paquete no incluye el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobraran conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso 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.

- ✓ 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 tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

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.

- ✓ 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 que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE MENSAJERIA:

- ✓ 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.

- ✓ 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.

- ✓ 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.

<u>Anexo 1:</u>

- ✓ **A continuación se detallan las funcionalidades de las redes incluidas en el paquete prepago**

WhatsApp
✓ 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.

Facebook App

- ✓ 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.
- ✓ 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.

X (twitter)

- ✓ Visualizar el timeline personal o de terceros.
- ✓ Publicar

- ✓ Comentar una publicaciòn
- ✓ Dar favorito en 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. Estas funcionalidades NO están incluidas dentro de la aplicación con consumo gratuito.
- ✓ La descarga y las actualizaciones de la aplicación de X (Twitter).
- ✓ Las llamadas, videollamadas, En Vivo o servicios voz a través de X (Twitter).
- ✓ 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 (Twitter), 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 aplicación de X (Twitter).

- ✓ **Las aplicaciones incluidas, NO incluyen el acceso a las siguientes funcionalidades de las aplicaciones, el uso de estas funcionalidades descuenta datos del paquete:**

WhatsApp:

- 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 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.

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.

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.

✓ **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.

✓ 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 que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

CAMBIOS POR REFORMA TRIBUTARIA: Tener en cuenta que de conformidad con la Reforma Tributaria que rige a partir del 1 de abril de 2017, si durante el mes calendario (días 1 al 30) consumes el máximo de datos libres de impoconsumo (lo equivalente a $ 63,618), se aplicará un 4% adicional por concepto de impoconsumo sobre los datos que adquieras hasta el fin de mes. Lo anterior aplica a consumos de datos en cualquiera de las siguientes modalidades: compra de paquetes de datos, paquetes de mensajes de texto, navegación por demanda, envío de mensajes de texto por demanda, navegación a través del paquete diario automático y compra de contenido en Prepago.

✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.