CAMPAÑA DE DESCUENTO OFERTA POSTPAGO CONECTADOS

✓ **Oferta válida del 01 de septiembre al 31 de octubre de 2023**

❖ Los clientes que realicen proceso de **PORTACIÓN** con cualquiera de los planes relacionados en este documento recibirán la siguiente campaña:

- **Descuento del 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6.**

Plan Libre

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 VIP	$ 83.288	$ 99.900	LIBRE	70GB	No incluye	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Libre

Planes Cerrados

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 XL LITE Mx	$ 63.419	$ 75.900	150GB	20GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Cerrado
Conectados L Pro Mx	$ 55.063	$ 65.900	120GB	15GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Cerrado
Conectados M ULTRA Mx	$ 50.050	$ 59.900	100GB	15GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Cerrado
Conectados L ULTRA Mx	$ 46.708	$ 55.900	90GB	10GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Cerrado

Planes Abiertos

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	Valor KB Adicional
Conectados XL LITE	$ 63.419	$ 75.900	150GB	20GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Abierto	$ 0,024
Conectados L Pro	$ 55.063	$ 65.900	120GB	15GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Abierto	$ 0,024
Conectados M ULTRA	$ 50.050	$ 59.900	100GB	15GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Abierto	$ 0,024
Conectados L ULTRA	$ 46.708	$ 55.900	90GB	10GB	Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	Abierto	$ 0,036

Documento Claro Colombia

❖ **Campaña de descuento cliente Todo Claro y No Todo Claro, que aplica únicamente para realizar proceso de Portación:**

Nombre del plan	Datos del plan	CAMPAÑAS CLIENTE TODO CLARO + DESCUENTO EN EL CFM	CAMPAÑAS CLIENTE NO TODO CLARO + DESCUENTO EN EL CFM
Conectados VIP	LIBRE	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados XL LITE Mx	150GB	Todo Claro 25GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados XL LITE	150GB	Todo Claro 25GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados L Pro	120GB	Todo Claro 20GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados L Pro Mx	120GB	Todo Claro 20GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados M ULTRA	100GB	Todo Claro 20GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados M ULTRA Mx	100GB	Todo Claro 20GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados L ULTRA Mx	90GB	Todo Claro 20GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6
Conectados L ULTRA	90GB	Todo Claro 20GB + descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6	Descuento 20% en la factura del mes 2, 3, 4, 5 y 6

❖ **Recuerda: El beneficio de más datos Todo Claro, aplica siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro.**

❖ Para los clientes que realicen proceso de migración y/o adquieran línea nueva, podrán tener el beneficio de más datos Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro - https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/

Condiciones generales de los planes:

- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ Aplican para línea nueva, migraciones, portaciones, reposiciones, cesiones de contrato y Cambios de plan.
- ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ 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, 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.

Documento Claro Colombia

Condiciones del plan Conectados VIP:

- ✓ La capacidad de navegación de datos es ilimitada y no tiene limitaciones de velocidad más allá de aquellas relacionadas con las tecnologías habilitadas de acuerdo con las condiciones geográficas.
- ✓ La velocidad de navegación no se limita, sin embargo, esta depende de condiciones como el equipo móvil del cliente, cobertura de la red y otros factores geográficos.
- ✓ El plan Conectados VIP de $99.900 cuenta con hasta 70GB para compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance de la terminal móvil que utiliza la línea asignada al plan.
- ✓ No aplica para reventa de minutos y datos.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.
- ✓ Para los planes libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.

Condiciones generales de navegación:

- ✓ La velocidad 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, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ 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.

Condiciones generales de las aplicaciones:

Las aplicaciones de Instagram, Facebook App, 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	✓ 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.

Documento Claro Colombia

✓ Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram. ✓ Editar el perfil	
Facebook App	**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 ✓ 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.	✓ Visualizar el timeline personal o de terceros ✓ Publicar un tweet ✓ Comentar un tweet ✓ Dar favorito en un tweet ✓ Retwitter un tweet ✓ Citar tweet ✓ Enviar un mensaje directo ✓ Recibir notificaciones ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline ✓ Descargar fotos ✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.

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

Facebook app:

- Iniciar Sesión.

Documento Claro Colombia

- 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.

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.

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.

Documento Claro Colombia

- 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.

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 Premium:

- ✓ Para acceder a la suscripción de Claro música Premium, el cliente debe registrarse a través de la app de Claro música o a través del PC en www.claromusica.com. Al registrarse acepta los términos y condiciones.
- ✓ El valor de la suscripción mensual es de $ 11.000.
- ✓ A partir del 15 de agosto del 2023, los planes de la oferta comercial que se adquieran no tendrán esta versión de Claro música.

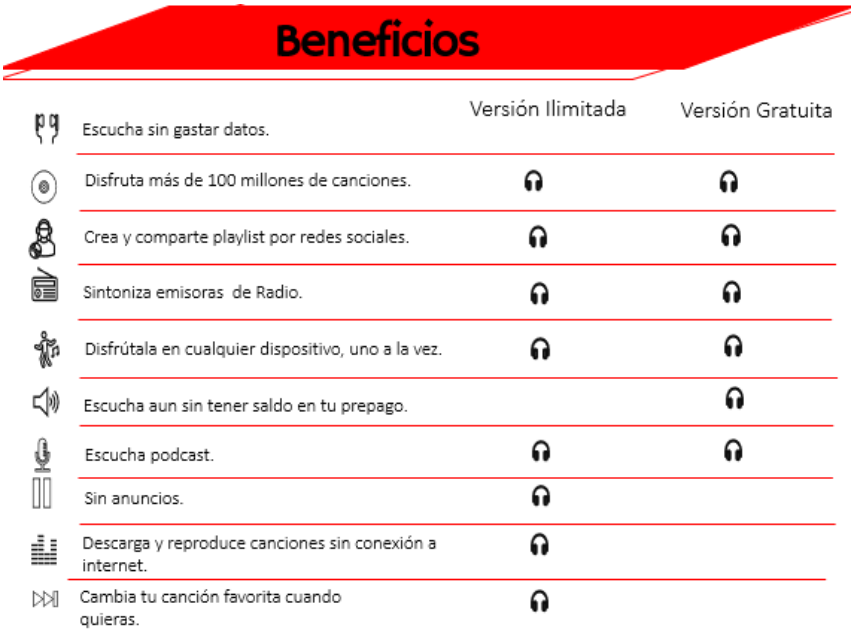
Versión Gratis:

- ✓ Para la versión gratuita regístrese y sin suscripción escuche en modo aleatorio, con publicidad y con posibilidad de cambiar 6 canciones por hora.

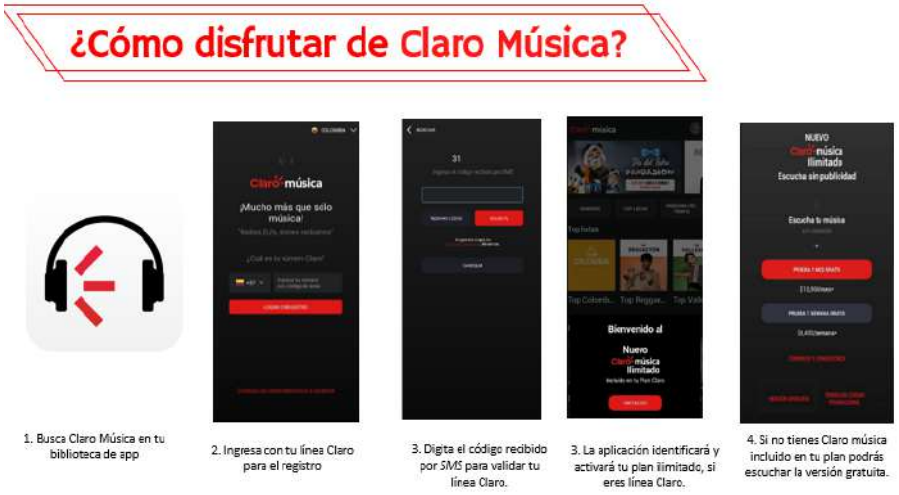
Documento Claro Colombia

❖ **En ambas modalidades, Gratuito y Premium:**

- Podrá escuchar canciones y radio que no consume datos si eres clientes Claro móvil.
- La descarga de la app de Claro música consume datos.
- Para poder suscribirse al servicio, la línea no debe contar con bloqueos de compra de servicios adicionales.
- Aplican condiciones, más información en www.claromusica.com.



Documento Claro Colombia



Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video sin costo por 12 meses:

- ✓ 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 y seleccionar la opción (ACTIVAR PROMOCIÓN) (con la línea que tiene activo el plan).
- ✓ Una vez registrada la línea, 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 suscripción mensual a Claro Video incluido (sin costo) tendrá una vigencia de 12 meses a partir de la activación o cambio de plan. Una vez finalicen los 12 meses, el cliente deberá asumir el valor mensual de la suscripción a la tarifa vigente.
- ✓ 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 hasta completar los 12 meses iniciales.
- ✓ Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que NO TIENE el servicio de Claro video incluido, deberá suscribirse al servicio mensual de Claro Video por $13.900 IVA incluido, que podrá pagar en su factura mensualmente.
- ✓ Se verán cargos adicionales en la factura del cliente si:
- ✓ Alquila películas o adquiere otros servicios dentro del portal de Claro video, diferentes del contenido que está disponible para visualizar dentro del catálogo de suscripción mensual.
- ✓ 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 Abiertos:

Documento Claro Colombia

- ✓ Una vez consuma las gigas del plan, podrá navegar en Internet a una tarifa por KB adicional, dependiendo del plan contratado, hasta el límite de crédito que se detalla en la tabla de planes para navegación adicional por demanda.
- ✓ Adicionalmente, podrás comprar paquetes de datos, con cargo a tu factura hasta el límite de crédito del plan, ingresando al portal de servicios de Navegación de Claro www.claro.com.co/portaldatos.
- ✓ Las condiciones y la URL del portal de servicios de navegación de Claro, se le enviarán al cliente vía SMS al notificarle que ha consumido el 100% de la capacidad de navegación incluida en su plan. Es de libre elección del cliente acceder al portal y comprar paquetes de navegación, sino compra ningún paquete, podrá continuar navegando por demanda a la tarifa del KB adicional.
- ✓ El portal de servicios de navegación cuenta con las siguientes opciones de paquetes adicionales de datos que el cliente puede adquirir con cargo a la factura, al ingresar, el cliente podrá visualizar solo los paquetes que de acuerdo con su límite de crédito pueda comprar.
- ✓ A continuación, se detallan los tres paquetes disponibles:

Paquete	Valor con Impuestos*	Vigencia
Paquete Adicional **5 GB**	$ 8.900	15 días
Paquete Adicional **10 GB**	$ 15.900	30 días
Paquete Adicional **15 GB**	$ 24.900	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).

La capacidad incluida en el paquete adicional podrá ser utilizada por el usuario hasta el corte de facturación o hasta que concluya la vigencia del paquete adquirido, lo que primero ocurra. Al llegar al corte de facturación los datos del paquete no consumidos perderán su vigencia.

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.

Documento Claro Colombia

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 marcado *611#, opción 2 – 1 - 1, o ingresando al portal www.claro.com.co/portaldatos. 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.

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

Documento Claro Colombia

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:

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

Documento Claro Colombia

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.
- ✓ 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.

El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.

- A partir del 1° de enero del 2022, los usuarios que estén en los países de la Comunidad Andina de Naciones (Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia), podrán utilizar los servicios de voz, datos y mensajes de texto disponibles de su plan postpago sin recargo adicional (a excepción de las llamadas salientes a un país no miembro de la CAN).
- Los países de la Comunidad Andina de Naciones son: Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia.
- Se debe activar el servicio de Raoaming internacional para que pueda hacer uso de los servicios de voz, datos y mensajes de texto.
- Aplica solo para usuarios postpago.

Documento Claro Colombia

Todos los planes incluyen

Claro drive

Claro Drive: Tu mundo, tu bolsillo. Guarda todo lo que amas, siempre contigo. ¡Descárgalo ya!

Es un servicio de Almacenamiento en la nube (100 GB de almacenamiento – Sin Costo), disponible para usuarios claro

Beneficios del servicio:

- ✓ 100 GB de almacenamiento para empezar a compartir tu contenido a donde sea que vayas y desde cualquier dispositivo, podrás guardar fotos, videos, música, documentos y mucho más, todo esto de manera segura.
- ✓ Con Claro drive, los archivos no ocupan espacio en la computadora o dispositivos móviles de los usuarios.
- ✓ Además, es el espacio ideal para compartir tu mundo digital entre amigos, familia y compañeros de trabajo, ¡registrarse es muy fácil!

¿Cómo acceder al servicio?

- ✓ Ingresa a la página web www.clarodrive.com, o descarga la aplicación Claro drive desde el Google Play (para usuarios con dispositivos Android) o App Store (para usuarios con dispositivos Iphone).

Disponible en el App Store DISPONIBLE EN Google play

- ✓ Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!.
- ✓ Eliges la opción CLARO MÓVIL ingresas tu número y recibirás una contraseña vía SMS.
- ✓ Ingresa esa contraseña que enviaron, proporciona tu correo electrónico y eso es todo, ya podrás disfrutar de todos los beneficios que Claro Drive tiene para ti.
- ✓ El ingreso a los portales desde el dispositivo móvil, la descarga de la aplicación y el cargue y descargue de archivos desde el dispositivo móvil, genera consumo de datos del plan postpago Claro.

- o Claro drive cuenta con los siguientes paquetes de almacenamiento con costo adicional: 150GB por $6.000 mensuales y 1 TB por $28.000 mensuales (Valores con impuestos incluidos). Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.
- o Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: www.clarodrive.com

- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.

Documento Claro Colombia

LOS CLIENTES PODRÁN ADQUIRIR A TRAVÉS SU PLAN POSTPAGO LA SUSCRIPCIÓN DE:

❖ DISNEY+, STAR+ Y COMBO+:

Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Disney+, Star+ y Combo+ con cargo a la factura CLARO MÓVIL y con cargo a la factura de CLARO HOGAR, de acuerdo con la tarifa establecida por la OTT.
El servicio estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar

Características de la suscripción:

- ✓ **El servicio Disney+** es un servicio de video Streaming a través de Internet que ofrece contenidos audiovisuales como series y películas, el cual se puede disfrutar hasta en cuatro (4) streams en simultáneo. Además, el servicio Disney+ permite descarga temporal de contenidos para reproducción sin conexión a Internet hasta en diez (10) dispositivos compatibles.
- ✓ **El servicio Star+** es un servicio de streaming que ofrece contenido de ESPN, como eventos en vivo de las ligas más importantes y shows deportivos; series, comedias animadas, películas, documentales; y producciones originales Star, regionales e internacionales, incluyendo contenido exclusivo, que se puede disfrutar hasta en cuatro (4) streams en simultáneo, además de permitir hasta 25 descargas de contenido en hasta diez (10) dispositivos compatibles por cuenta.
- ✓ **Combo+** es una oferta que incluye la suscripción a Disney+ y Star+. Con Combo+, tienes acceso inmediato a miles de películas, series y eventos exclusivos de ESPN. Además, con Combo+ podrás disfrutar Disney+ en cuatro (4) streams en simultáneo y cuatro (4) en Star+, descargar contenido en diez (10) dispositivos compatibles en Disney+ y diez (10) en Star+

Suscripción adicional al plan postpago:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Disney+, Star+ o Combo+ (Disney + y Star +) con cargo a tu línea postpago Claro.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.
- ✓ Si Usted (el usuario) inicia la portabilidad (port-out) o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio Disney+, Star+ o Combo+ será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio nuevamente directamente con Disney+ o Star+ a través de sus canales de activación

Documento Claro Colombia

Condiciones Generales:

Las siguientes condiciones aplican para la suscripción adicional al plan Postpago o Cuenta Hogar.

- ✓ El valor de la suscripción a Disney+, Star+, Combo+, no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
- ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Disney+, Star+ o Combo+ activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional, duplicado o adicional que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ El servicio Disney+, Star+ y Combo+ es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles o en un establecimiento o área comercial o abierto al público.
- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Disney+ o Star+ ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago Claro.

Cobro de la suscripción

- ✓ La suscripción al servicio Disney+, Star+ o Combo+ se cobra por adelantado.
- ✓ El cargo recurrente por la suscripción se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales que Claro tenga disponibles: www.claro.com.co, APP mi Claro.
- ✓ El costo de la suscripción se cobra con cargo a la factura de consumo cada 30 días de forma recurrente. Los 30 días inician a partir del día en que se contrata la suscripción por lo que es posible que ocurran 2 cargos en la primera factura por corte de facturación de la línea postpago o cuenta hogar.
- ✓ Al contratar el servicio Disney+, Star+ y Combo+ con cargo a su número Claro, Usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Disney+, Star+ o Combo+.
- ✓ El precio del servicio Disney+, Star+ y Combo+ es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.DisneyPlus.com.
- ✓ Disney es responsable de la prestación satisfactoria del servicio que ofrece, así como, de los contenidos puestos a disposición a través de sus plataformas en Internet o aplicaciones móviles. Claro es responsable de la facturación y cancelación a través de Claro.
- ✓ La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago o cuenta Hogar sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a DISNEY+, STAR+ Y COMBO+: a través de la factura de Claro, podrá consultar: https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/disney-star/

Documento Claro Colombia

❖ **PRIME VIDEO:**

Claro ofrece la posibilidad de adquirir el servicio de **Prime Video** con cargo a la factura de la línea Claro Móvil Postpago. Los usuarios que adquieran la suscripción de Prime Video a través de la App Mi Claro con cargo a la factura de su plan postpago, podrán disfrutar de **1 mes de la suscripción sin cargo a la factura de Claro.** Esta oferta inicia en el momento que el cliente realiza la suscripción y tendrá una vigencia de 30 días a partir del momento del registro. **Una vez finalice el periodo promocional, el usuario deberá pagar el valor establecido por la OTT.**

✓ El precio **de Prime Video** es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.primevideo.com

La app de video de Prime video, es un servicio por suscripción de streaming ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio postpago, por lo tanto, la tarifa de esta app podrá ser modificada por el proveedor de la apps.

El usuario deberá hacer el pago total del servicio y la adquisición de esta oferta no altera los servicios previamente adquiridos con Claro Colombia, el servicio no acepta pagos parciales de factura.

Condiciones Generales de la suscripción a través de la factura Claro móvil:

(a) Los valores indicados incluyen IVA.
(b) El valor de la suscripción a Prime Video no incluye el uso de datos móviles.
(c) El servicio Streaming de Prime Video es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
(d) El servicio prestado por Claro será la facturación por la suscripción a Prime Video por medio de cargo adicional a la factura de los servicios Claro Móvil.
(e) Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que al momento de solicitar la suscripción estén al día en pagos.
(f) La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
(g) Si Usted (el usuario) inicia proceso de portabilidad con otro operado o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Prime Video será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con Amazon a través de sus canales de activación.
(h) La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los GB incluidos en el plan.
(i) Si el usuario ya tiene una cuenta de Prime Video activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación a través de Claro. Sin que esto implique una excepción de

Documento Claro Colombia

responsabilidad por parte de Claro; se advierte que es total responsabilidad del usuario, por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.

(j) El servicio Prime Video es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.

(k) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Prime Video ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.

(l) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Prime Video a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

(m) No aplica para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.

(n) No aplica para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.

(o) No aplica para clientes con solicitud de portación, líneas en planes de datos transaccionales (los que se usan en alarmas, seguimiento vehicular, automatización de fuerza de ventas, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.

(p) Prime Video permite configuración de perfiles hasta de seis (6) usuarios y ver contenido hasta en tres (3) pantallas simultáneamente.

(q) Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a Prime Video a través de la factura de Claro, podrá consultar: https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/amazon-prime/

Documento Claro Colombia