

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE PAGO

ACTIVACIÓN SERVICIO T-RESUELVE ADICIONAL AL PLAN POSTPAGO Y HOGAR

A partir del 1 de enero de 2023 hasta el 31 de Diciembre de 2023 Claro ofrece el servicio de asistencias T-Resuelve con cargo a la factura Claro Móvil y fijo. Estará disponible para clientes que tengan un servicio Claro Móvil Postpago y/o Fijo Hogar. 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.

PLANES T-RESUELVE	Valor Mes IVA Includo
Multiasistencia	\$ 20.300
Multiasistencia Pets	\$ 20.300
Multiasistencia Reuniones en casa	\$ 20.300
Salud	\$19.000
Soporte tecnológico bronce	\$6.900
Soporte tecnológico plata	\$10.900
Soporte tecnológico oro	13.900

1. Condiciones Generales

- (a) Los valores indicados incluyen IVA
- (b) Vigencia a partir del 1 de enero de 2023 hasta 31 de Diciembre de 2023
- (c) Los servicios T-Resuelve soporte tecnológico son prestados por CONNECT ASSISTANCE S.A.S.
- (d) Los servicios T-Resuelve Multiasistencia, Multiasistencia Pets, Multiasistencia Reuniones en casa y Salud son prestados por **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S.**
- (e) Los servicios de asistencia T-Resuelve serán facturados como cargo adicional El a la factura de los servicios Claro Móvil y/o Fijo.
- (f) Los planes de T-Resuelve aplican para clientes con servicios Claro hogar y/o móvil.
- (g) Los servicios de T-Resuelve tienen cobertura para el afiliado, persona física que contrata el servicio, y su grupo familiar personas en primer (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- (h) Los servicios de carácter presencial están sujetos a cobertura y horarios de atención, consúltalos en claro.com.co.

- (i) Ningún servicio incluye repuestos, software, hardware, materiales, piezas, disposición de escombros o residuos, reparaciones estructurales o refacciones.
- (j) El plan Multiasistencia Pets aplica solo para perros y/o gatos.
- (k) El plan de Multiasistencia Pets no es un servicio de atención de urgencias. En caso de emergencia lleva tu mascota a tu veterinario de confianza en el menor tiempo posible.
- (l) El plan de Multiasistencia Pets no incluye medicamentos ni elementos ortopédicos.
- (m) El plan de T-Resuelve Salud no es un servicio de atención de urgencias. En caso de emergencia lleva al paciente a tu medico y/o centro de salud de confianza en el menor tiempo posible.
- (n) El plan T-Resuelve Salud no incluye medicamentos ni elementos ortopédicos.
- (o) Conoce detalles, términos y condiciones de cada servicio en claro.com.co.

2. El servicio

2.1 Los Planes de T-Resuelve son servicios de asistencia para el cuidado personal, de la familia, las mascotas, que facilitan resolver los problemas cotidianos. Los planes abarcan categorías como: Hogar, salud, bienestar, vehicular, mascotas, técnicas, entre otras.

2.2 Planes T-Resuelve soporte tecnológico

Servicio de asistencia telefónica, en sitio o remota para instalar, configurar, mantener o soportar , los equipos de tecnología y dispositivos de los clientes.

PLANES			
Características/Planes	BRONCE	PLATA	ORO
Soporte telefónico 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte remoto 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte en sitio	4 visitas/año	6 visitas/año	12 visitas/año
Equipos soportados	7	10	15
Plomería de emergencia	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Cerrajería de emergencia	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Electricista de emergencia	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Vidriero de emergencia	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Servicio de Handyman	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año

2.3 Plan T-Resuelve Multiasistencia

Servicios de asistencia en categorías como: Médica, bienestar, hogar, movilidad, desempleo y mascotas. Estas son las asistencias incluidas en el plan:

Asistencias incluidas

+	Asistencia Médica	☂	Asistencia Bienestar	🏠	Asistencia Hogar	👍	Asistencia Limpia
✓	Servicio de Ambulancia	✓	Clase virtual de batidos saludables	✓	Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia	✓	Limpieza profunda de cocina o baño
✓	Orientación médica telefónica	✓	Clase entrenamiento personalizado virtual	✓	Retiro de escombros	✓	Desinfección de colchones, almohadas o muebles
✓	Video Doctor	✓	Orientación nutricional	✓	Mensajería pequeños paquetes	✓	Limpieza de asador o <u>BBQ</u>
✓	Médico a domicilio por emergencia	✓	Orientación Psicológica	✓	Asesoría en redacción de documentos legales		
✓	Exámenes de laboratorio						
✓	Terapias físicas o Respiratorias	✓	Armado o desarmado de árbol de navidad				

Asistencias incluidas

⚙	Asistencia ensamble/ <u>express</u>	👜	Asistencia Desempleo	🔄	Asistencia Movilidad	❤	Asistencia Mascotas
✓	Instalación de: asador o <u>BBQ</u> / Equipos de gimnasia en casa/ Juegos para niños o mascotas	✓	Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo)	✓	Grúa en caso de accidente o avería (auto/moto)	✓	Orientación veterinaria Telefónica
✓	Armado de muebles en el Hogar	✓	Pago de servicios públicos hasta 2 meses	✓	Auxilio vial (Auto/moto)	✓	Consulta veterinaria por emergencia
✓	Instalación de lámparas o apliques de luz	✓	Asesoría telefónica para realizar <u>HV</u>	✓	Revisión puesta punto (Auto/Moto)	✓	Vacunación de refuerzo
✓	Sellado con silicona			✓	Mantenimiento Básico de la bicicleta	✓	Servicio de cremación o eutanasia para la mascota

2.4 Plan T-Resuelve Multiasistencia Pets

Servicios de asistencia en categorías como: Mascotas, hogar, médica y bienestar. Estas son las asistencias incluidas en el plan:

Asistencia Tradicional Hogar	Asistencia Hogar Express	Asistencia Hogar Limpia
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos. ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Traslado al aeropuerto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Armado de muebles en el hogar. ✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz/ soportes para tv o artículos decorativos / canaletas para cobertura de cableado/ esquineros. ✓ Instalación de cortinas o persianas ✓ Instalación de grifos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal. ✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles.

Cobertura Médica	Cobertura Bienestar
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Doctor IGS: Médico virtual adulto o pediátrico ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de rutina de ejercicios ✓ Curso virtual de batidos saludables ✓ Curso virtual de yoga ✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada) ✓ Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa.

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

2.5 Plan T-Resuelve Salud

Servicios de asistencia en la categoría de Salud. Estas son las asistencias incluidas en el plan:



Asistencias Médicas generales y especializadas

- Video doctor
- Orientación médica telefónica
- Ambulancia por emergencia
- Consulta médica virtual de especialistas
- Médico a domicilio por emergencia
- Enfermera a domicilio para inyectología
- Terapias físicas o respiratorias básicas
- Terapias básicas de lenguaje
- Exámenes de laboratorio a domicilio
- Lectura de exámenes médicos
- Orientación psicológica telefónica o virtual
- Orientación nutricional telefónica o virtual
- Segunda opinión médica
- Suero post-fiesta a domicilio
- Envío de medicamentos a domicilio
- Coordinación y auxilio para alquiler de: sillas de ruedas, muletas, caminadores, o camillas hospitalarias



Asistencias enfermedad de alto riesgo

- Sesión virtual para cuidadores
- Sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia
- Auxilio económico por hospitalización extensa



Asistencias odontológicas

- Asistencia dental de emergencia
- Medicina bucal
- Cirugía - exodoncias simples o extracciones
- Profilaxis: Pulido dental
- Limpieza dental Básica
- Orientación dental telefónica



Asistencias adulto mayor

- Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos
- Servicio de acompañamiento a cita médica
- Recordatorio de ingesta de medicamentos
- Transporte a citas médicas (ida y vuelta)






Asistencias por incapacidad

- Conductor o transporte por temas de salud
- Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización
- Jornada de aseo por hospitalización o incapacidad

2.6 Plan T-Resuelve Multiasistencia Hogar (Reuniones en casa)

Servicios de asistencia en categorías como: Hogar, médica, bienestar y reuniones en casa. Estas son las asistencias incluidas en el plan:

 Asistencia Tradicional Hogar	 Asistencia Hogar Express	 Asistencia Hogar Limpia
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos. ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Traslado al aeropuerto 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Armado de muebles en el hogar. ✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz/ soportes para tv o artículos decorativos / canaletas para cobertura de cableado/ esquineros. ✓ Instalación de cortinas o persianas ✓ Instalación de grifos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal. ✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles.

 Cobertura Médica	 Cobertura Bienestar	 Cobertura Reuniones en Casa
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Doctor IGS: Médico virtual adulto o pediátrico ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño de rutina de ejercicios ✓ Curso virtual de batidos saludables ✓ Curso virtual de yoga ✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada) ✓ Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Armado de BBQ o asador ✓ Limpieza post fiesta (sala/cocina o salón comunal) ✓ Mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal ✓ Chef ✓ Barman ✓ Mesero ✓ Curso virtual de coctelería o cocina saludable

3. Aspectos generales para la activación del servicio

Servicio adicional a un Plan Postpago y/o Plan Hogar (internet, televisión, telefonía):

- (a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de T-Resuelve con cargo a su factura Móvil Postpago o a su factura fija Hogar.
- (b) Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y/o plan de servicios fijos hogar y que, al momento de solicitar el servicio estén al día en pagos.
- (c) La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago y/o Hogar está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- (d) Los planes T-Resuelve descritos, tiene una tarifa mensual que será cargada a la factura Claro.

4. Restricciones

- (a) No disponible para usuarios con plan móvil y/o fijo del segmento pyme/corporativo o usuarios con paquete Prepago.

- (b) No disponible para clientes con líneas móviles y/o servicios fijos que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.
- (c) No aplica para clientes con solicitud de portación, ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- (d) Los servicios T-Resuelve no podrá ser activados de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan Postpago y/o fijo que tenga contratado el usuario con Claro.

5. Activación del servicio

- (a) La contratación de los servicios **T-Resuelve** se podrá realizar a través de las líneas de atención de Claro que se encuentran publicadas en www.claro.com.co
- (b) Los planes T-Resuelve soporte tecnológico y T-Resuelve Multiasistencia para clientes con servicios fijo Hogar, también podrán contratarse a través de la App Mi Claro, aceptando los términos y condiciones al momento de la compra del servicio.
- (c) El usuario debe Iniciar sesión en App mi Claro o Mi Claro Web y seleccionar en qué cuenta Hogar desea tramitar sus servicios, al dar clic en el botón de **T-Resuelve Hogar** debe aceptar los términos y condiciones, en este paso se recalca que el servicio será cargado a la factura actual del servicio hogar, para continuar el proceso de solicitud y activación del servicio, el usuario debe dar clic en **confirmar**. El usuario será re-direccionado al sistema de autenticación y verificación de identidad a través de la remisión de un OTP, la cual se basa en el envío de un código a través de un SMS a la línea celular o al correo electrónico registrado del usuario. El usuario deberá digitar el código para poder continuar con el proceso de contratación del servicio, si el código es válido, el sistema le notificará el éxito de la transacción y el inicio del cobro adicional al cargo fijo mensual, en este momento el usuario podrá empezar a disfrutar de su servicio.

6. Cobro del servicio

- (a) La facturación de los servicios T-Resuelve se cobra mes anticipado.
- (b) Al contratar los servicios de **T-Resuelve**, autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de **T-Resuelve**.
- (c) El cargo recurrente por la contratación del servicio se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales telefónicos que Claro tenga disponibles.
- (d) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales del plan postpago y/o plan hogar 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.

7. Facturación

- (a) El usuario con un plan contratado de Claro Móvil y/o Fijo autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipado del servicio adicional mensual de **T-Resuelve**.
- (b) El usuario podrá cancelar el servicio de **T-Resuelve** cuando lo desee para no generar cargos extras a sus servicios contratados previamente, esta activación o cancelación no altera las características los demás servicios contratados previamente.
- (c) Solamente se incluirá el cobro del servicio de **T-Resuelve** en la factura de Claro Móvil y/o Fijo mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Comcel S.A
- (d) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago y/o del plan de servicios fijos Hogar.
- (e) El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- (f) El servicio no admite pagos parciales en la factura.
- (g) El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de **T-Resuelve**, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

8. Suspensión del servicio

- (a) El servicio será suspendido en el momento en que la línea postpago o servicios hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
- (b) Claro puede revocar el servicio de T-Resuelve sin previo aviso, si se sospecha de alguna actividad fraudulenta, mal uso del servicio, violación de estos términos o cualquier ley aplicable por su parte. No se dará ningún reembolso en caso de revocación.

9. Reactivación del servicio

- (a) Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de **T-Resuelve** será automáticamente reactivado.
- (b) Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el proceso de contratación del servicio a través de las líneas de atención de Claro.

10. Cancelación del servicio

- (a) El servicio podrá ser cancelado en el momento que el usuario lo desee directamente a través de las líneas de atención de Claro a nivel nacional. La cancelación quedará reflejada en su próxima factura de acuerdo con el corte de facturación que tenga el usuario.

11. Responsabilidades

- (a) Los servicios T-Resuelve Multiasistencia, Multiasistencia Pets, Multiasistencia Reuniones en casa y Salud son prestados por **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S.**
- (b) Los servicios T-Resuelve soporte tecnológico son prestados por **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**
- (c) T-Resuelve es una marca registrada por Claro.
- (d) Para hacer uso de los servicios de T-Resuelve debe comunicarse a las líneas de contacto de **CONNECT ASSISTANCE** e **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S.** que están publicadas en los términos y condiciones de los servicios en claro.com.co.
- (e) Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- (f) Claro se reserva el derecho de cambiar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Si corresponde, se informará mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal www.claro.com.co