CONDICIONES DE PROMOCIÓN OFERTAS RESIDENCIAL "HFC Y FTTH"

✓ Oferta válida del 01 de julio al 31 de julio de 2025

001_CAMPAÑAS

- **Escarlata y Sonata Especial:**

Descripción: Aplica solo para clientes nuevos que durante la vigencia de la campaña adquieran el paquete Triple en RED HFC, FTTH y DTH.

SERVICIOS ADQUIRIOS	ESTRATO	CAMPAÑA	PERIODO
▪ Tv + Internet + Telefonía (HFC_FTTH). "ESCARLATA"	Del 1 al 6	100% de los servicios básicos adquiridos.	100% de descuento desde la instalación hasta el día anterior a la primera fecha de corte del cliente, más 100% de descuento por 1 mes desde la primera fecha de corte del cliente.
▪ Tv + Internet + Telefonía (HFC_FTTH). "SONATA"	Del 1 al 6	100% y 50% de los servicios básicos adquiridos.	100% de descuento desde la instalación hasta el día anterior a la primera fecha de corte del cliente, más 50% de descuento por 2 meses desde la primera fecha de corte del cliente.

❖ **Condiciones generales:**

- Aplica para clientes que contraten con permanencia.
- Aplica solo para clientes nuevos Triples a nivel nacional.
- Esta campaña aplica para todos los estratos.
- Aplica para clientes Todo Claro.
- Aplica en las tarifas plenas o especiales de triples.
- NO aplica para todos los usuarios bajo cualquier tarifa plena o especial cuya clasificación crediticia sea Tipo 5 (No aplica para multiplay).
- Campaña Escarlata: del 1 al 3 del mes aplica solo para clientes nuevos Triples a nivel Nacional.
- Campaña Escarlata: Aplica ara clientes nuevos Triples en la regional R3 (Occidente) y R4 (Centro). También aplica para R2*(Noroccidente) solo bajo lineamientos entregados por la dirección regional. La campaña Escarlata NO APLICA para el distrito de La Gaitana en la ciudad de Bogotá.
- Aplica solo para ofertas triple de $ 99.900 sin OTT. No aplica para ninguna oferta de $ 99.900 con OTT excepto la oferta que incluye Prime.
- Estas campañas NO aplican para el triple especial con Claro tv+ básico que no esté en Bundle con alguna OTT.
- La campaña de los servicios fijos de internet, televisión y telefonía no aplica sobre servicios que generen costo adicional.
- La campaña aplica para el servicio de arrendamiento de los decodificadores estándar, decodificador de la nueva televisión y decodificador HD en puntos principales y adicionales.
- El beneficio no aplica para servicios Premium.
- Aplica para la red bidireccional y para segmento Residencial y SOHO.
- Los usuarios que cancelen anticipadamente algún(os) servicio perderán los beneficios de la campaña.
- Si el cliente cae en mora por cualquier servicio adquirido, pierde el beneficio de la campaña y se le desconectarán por política de cartera los servicios que éste tenga contratados.
- Si el cliente realiza congelaciones de servicio, pierde el beneficio de la campaña.
- En la factura se reflejará la campaña.
- NO aplica para empaquetamientos a triple.

Uso Interno

- Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

- **Campaña Escarlata:**

Descripción: Aplica para clientes nuevos que durante la vigencia de la campaña adquieran alguno de los siguientes paquetes, y clientes actuales que empaqueten servicios principales:

SERVICIOS ADQUIRIOS	ESTRATO	CAMPAÑA	PERIODO
▪ TV, Internet o Telefonía; Tv + Internet; ▪ Tv + Telefonía; Internet + Telefonía; ▪ Tv + Internet + Telefonía ▪ (Plenas y Especiales) *.	Del 1 al 6	100% de los servicios adquiridos.	100% de descuento desde la instalación hasta el día anterior a la primera fecha de corte del cliente.

❖ **Condiciones generales:**

- Aplica a nivel NACIONAL.
- Aplica para clientes que contraten con permanencia en tarifas plenas y especiales.
- Esta campaña aplica para todos los estratos.
- Aplica para clientes Todo Claro.
- Aplica para todos los usuarios bajo cualquier tarifa plena o especial cuya clasificación crediticia sea Tipo 5. (No aplica para Multiplay).
- Esta campaña APLICA para el triple especial con Claro tv+ básico que no esté en Bundle con alguna OTT y para triples de $99.900 con OTT.
- La campaña aplica para el servicio de arrendamiento de los decodificadores estándar, decodificador de la nueva televisión y decodificador HD en puntos principales y adicionales.
- Los clientes nuevos que adquieran paquetes Sencillos, Dobles o Triples recibirán la campaña escarlata.
- No aplica para clientes actuales que empaqueten a Doble o Triple.
- No aplica para servicios Premium.
- Aplica para la red bidireccional, para los segmentos Residencial y SOHO.
- Esta campaña APLICA para el triple especial con Claro tv+ básico que no esté en Bundle con alguna OTT.
- Los usuarios que cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s) perderán los beneficios de la campaña.
- Si el cliente cae en mora por cualquier servicio adquirido (TV y/o @ y/o Voz), pierde el beneficio de la campaña y se le desconectarán por política de cartera los servicios que éste tenga contratados.
- Los meses de campaña cuentan a partir del día de instalación.
- Si el cliente realiza congelaciones de servicio, perderá el beneficio de la campaña.
- En la factura se reflejará la campaña.
- A sí sea Triple en HHPP que a partir de un alta no haya cumplido 12 meses y después de este tiempo se quiera ingresar una nueva venta en dicho HHPP, solo le aplica la campaña vigente de este documento.
- Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

Uso Interno

CAMPAÑA PAQUETES PREMIUM:

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
UNIVERSAL + NACIONAL	100% 50%	1er mes 2do y 3er mes

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
HOT PACK Nacional	100 %	1er Mes
	50 %	2do y 3er mes
HOT Go Nacional	50%	3 meses

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
PAQUETE INTERNACIONAL	50 %	1er Mes
	50 %	2do Mes

❖ **Condiciones generales de los paquetes premium /OTT:**

- Aplica a nivel Nacional.
- Todas las tarifas de los paquetes Premium tienen IVA incluido a excepción de Leticia, donde está excluido por regulación.
- Aplica para clientes nuevos y actuales que adquieran los servicios Premium como servicio nuevo.
- A partir de su instalación se observará el descuento en su proporcional sobre la tarifa comercial del momento.
- Una vez finalizado el periodo promocional de la campaña, el paquete premium / OTT pasará a la tarifa comercial vigente.
- Aplica para Residencial y Soho.
- NO aplica para Pymes.
- Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- Es acumulable con otras campañas y/o descuentos.
- Aplica para la red Bidireccional en el segmento Residencial.
- No aplica para los clientes actuales que ya vienen con la tarifa promocional y pasan a tarifa comercial vigente.
- A un mismo cliente no se le podrá entregar esta campaña más de una vez en el año.
- Aplica para la televisión bidireccional en red HFC y FTTH, para la televisión satelital no aplica el canal Internacional.
- Cuando aplique, el paquete premium será asociado en los decos instalados y/o los que el cliente indique.
- Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
- El descuento mencionado de los paquetes Premium, es sobre la tarifa plena vigente del paquete.

Uso Interno

- **CAMPAÑA WIN + FÚTBOL:**

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
WIN + FÚTBOL NACIONAL - Estratos 3 al 6	Tarifa a $ 31.900	1er, 2do y 3er Mes

- Según estrato, la cual para estratos 3 al 6 dará los primeros 3 meses (1ro, 2do y 3ro) a $ 31.900 iva incluido a nivel nacional luego pasará a la tarifa comercial vigente.
- A partir de su instalación se observará el descuento en su proporcional sobre la tarifa comercial del momento.
- Finalizada la campaña pasará a la tarifa comercial vigente.

❖ **Condiciones generales de la campaña Win + Fútbol:**

- Todas las tarifas tienen IVA incluido a excepción de Leticia, donde está excluido por regulación.
- Aplica para Residencial y Soho.
- NO aplica para Pymes.
- Cuando aplique, el paquete premium será asociado en los decos instalados y/o los que el cliente indique.
- Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- Es acumulable con otras campañas y/o descuentos.
- Aplica para la red Bidireccional en el segmento Residencial.
- No aplica para los clientes actuales que ya vienen con la tarifa de Win + Fútbol SD y/o HD.
- A un mismo cliente no se le podrá entregar esta campaña más de una vez en el año.
- Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
- El descuento mencionado de los paquetes Premium, es sobre la tarifa plena vigente del paquete.

- **CAMPAÑA ALMACENAMIENTO EN LA NUBE:**

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
ALMACENAMIENTO EN LA NUBE	100%	1mes

-
- Todos los usuarios Nuevos y Actuales que adquieran el servicio de Almacenamiento en la Nube como servicio nuevo en HFC y FTTH.
- La campaña de 1 mes con el 100% de descuento, aplica para clientes No Todo Claro y Todo Claro.
- A partir de su instalación, se observará el descuento en su proporcional
- La duración de la campaña es de 1 mes, luego pasará a la tarifa comercial vigente.
- Esta campaña aplica solo en el segmento Residencial, NO aplica para Pymes.
- Aplica para todos los estratos.
- Aplica para todos los canales de venta.
- Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- Es acumulable con otras campañas y/o descuentos.
- A un mismo cliente no se le podrá entregar esta campaña más de una vez en el año.

Uso Interno

CAMPAÑA FWA:

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
FWA	100% 50% 25,04%	Prorrateo. 4 meses. 8 meses.

❖ **Condiciones generales de la campaña**

- Los clientes Nuevos que contraten la oferta de internet hogar FWA, contarán con el beneficio del Prorrateo con 100% de descuento + 4 meses con descuento del 50% + 8 meses con descuento del 25,04% sobre el servicio de internet adquirido.
- A partir de su instalación, se observará el descuento en su proporcional.
- La duración de la campaña es de 12 meses, luego pasará a la tarifa comercial vigente.
- Aplica para la red Bidireccional solo en el segmento Residencial para FWA.
- NO aplica para Pymes.
- Aplica para todos los estratos.
- Aplica solo para ventas a través del #400 canal dedicados FWA.
- Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- A un mismo cliente no se le podrá entregar esta campaña más de una vez en el año.
- La aplicación de esta campaña incluye el NO cobro de cargo parcial de Conexión.

Uso Interno

❖ OFERTA NACIONAL CLARO:

Productos:

Televisión: Superior, Avanzada, Intermedia Plus y Claro TV+ Básica	**Internet:** Red HFC 500MB, 600MB	**Telefonía fija**

La siguiente oferta aplica para usuarios NUEVOS y ACTUALES podrán adquirir uno de los paquetes de la siguiente manera:

OFERTA QUE PODRÁ ADQUIRIR EN RED HFC	DECOS	El usuario podrá escoger una (1) de las OTT relacionadas, según la oferta :	El usuario podrá escoger dos (2) de las OTT relacionadas, según la oferta:	El usuario podrá escoger una (1) de las multiasistencias relacionadas, según la oferta:	ESTRATO	PRECIO
Triple TV Digital Superior 500 MB	Un (1) deco HD + un (1) deco Digital	Netflix HBO Max Win Prime	No incluye	1. Multiasistencia 2. Multiasistencia Hogar-Reuniones en casa 3. Pets 4. Asistencia Salud.	1 al 6	$ 136.900
Triple TV Digital Avanzada 500 MB	Un (1) deco HD + un (1) deco Digital	Netflix HBO Max Win Prime	No incluye	1. Multiasistencia 2. Multiasistencia Hogar-Reuniones en casa 3. Pets 4. Asistencia Salud.	1 al 6	$ 121.900
Triple Digital Intermedio Plus 600 MB + Ultra Wifi	Dos (2) decos HD	No incluye	HBO Max + Netflix HBO Max + Win Win + Prime.	No incluye	1 al 6	$ 116.900
Triple Digital Intermedio Plus 500 MB	Un (1) deco Digital	No incluye	HBO Max + Netflix HBO Max + Win Win + Prime.	1. Multiasistencia 2. Multiasistencia Hogar-Reuniones en casa 3. Pets 4. Asistencia Salud.	1 al 6	$ 111.900
Triple Digital Intermedio Plus 500 MB	Un (1) deco HD + un (1) deco Digital	Netflix HBO Max Win Prime	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 109.900
Triple Digital Intermedio Plus 500 MB	Un (1) deco HD	HBO Max	No incluye	1. Multiasistencia 2. Multiasistencia Hogar-Reuniones en casa 3. Pets 4. Asistencia Salud.	1 al 6	$ 104.900
Triple Digital Intermedio Plus 500 MB	Un (1) deco HD	Netflix HBO Max Win Prime	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 99.900
Triple Digital Intermedio Plus 500 MB	Un (1) deco HD + un (1) deco Digital	No incluye	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 99.900
Triple Claro TV+ Básica 500 MB	No incluye	No incluye	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 79.900
Sencillo de Internet de 500 MB	No incluye	No incluye	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 74.900
Tv Digital Superior	No incluye	No incluye	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 85.900
Tv Digital Avanzada	No incluye	No incluye	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 73.900
Tv Digital Intermedio Plus	No incluye	No incluye	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 63.900
Telefonía	No incluye	No incluye	No incluye	No incluye	1 al 6	$ 52.900

Uso Interno

Oferta Soho en red HFC:

OFERTA QUE PODRÁ ADQUIRIR EN RED HFC	DECOS	ESTRATO	PRECIO
Triple TV Digital Avanzada 500 MB	Un (1) deco HD TV + un (1) deco Digital	1 al 6	$ 104.900
Doble de Internet + Voz de 500 MB	N/A	1 al 6	$ 79.900
Sencillo de Internet de 500 MB	No incluye	1 al 6	$ 74.900

Condiciones de venta especiales soho:

- ✓ La identificación del cliente deber ser cédula, si la identificación es NIT o se van a vender 3 líneas de telefonía, o más, se debe manejar con cliente PYME.
- ✓ Se manejan los mismos estratos que residencial. El estrato NR se utiliza para tarifas Pymes. Se debe identificar como Negocio de Barrio (SOHO) para la utilización de códigos y tarifas SOHO.

❖ **Condiciones generales de la Oferta:**

- ✓ Esta oferta aplica a nivel NACIONAL en los escenarios con velocidad de hasta 500 MB.

- ✓ Esta oferta aplica solo en las siguientes ciudades para las velocidades de hasta 600 MB:

- Regional Costa: Barranquilla, Cartagena de Indias, Cereté, Corozal, Montería, Puerto Colombia, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Soledad, Turbaco y Valledupar.
- Regional Noroccidente: Armenia, Bello, Caldas, Chinchiná, Copacabana, Dosquebradas, Envigado, Itagui, La Dorada, La Estrella, Manizales, Marinilla, Medellín, Pereira, Rionegro, Sabaneta, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal y VillaMaría.
- Regional Occidente: Cali, Candelaria, Chicoral, El Cerrito, Espinal, Flandes, Florencia, Guadalajara de Buga, Ibagué, Jamundí, Melgar, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Santander de Quilichao, Tuluá y Yumbo.
- Regional Centro: Bogotá, Cajicá, Chía, Cogua, Cota, Facatativá, Funza, La Calera, Madrid, Mosquera, Soacha, Tocancipá, Sopó y Zipaquirá.
- Regional Oriente: Acacías, Anapoima, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cúcuta, Duitama, Floridablanca, Fusagasugá, Girardot, Girón, Los Patios, Paipa, Piedecuesta, Quebradanegra, Ricaurte, Silvania, Sogamoso, Tunja, Villa de San Diego de Ubaté, Villavicencio, Villa del Rosario y Yopal.

- ✓ Esta oferta NO aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplica para clientes nuevos.
- ✓ Aplica para clientes actuales que realicen mejora en su servicio y/o empaquetamiento de servicios siempre y cuando su renta actual no disminuya.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ Aplica para todos los canales de venta.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ Para clientes nuevos, aplican campañas de venta de acuerdo con las condiciones vigentes, a excepción de los siguientes paquetes que aplica o no campañas de descuento de la siguiente manera:
- Para la oferta de $ 111.900, 121.900 y $ 136.900, le aplica campaña que dará prorrateo del 100% más 4 meses con 30% de descuento.
- Para la oferta Para la oferta de este documento con Claro TV + Básico y para los escenarios de $ 99.900 con OTT y para el sencillo de internet, no le aplica campaña de descuento.
- ✓ El usuario podrá escoger una (1) de las cuatro (4) Multiasistencias, de acuerdo con la oferta que adquiera: Multiasistencia, Multiasistencia Hogar-Reuniones en casa, Pets y/o Asistencia Salud". Si el cliente desea agregar otra, podrá llevarla adicional por valor de $ 6.000 cada una.
- ✓ La oferta que incluye Deco Digital es a un plazo de 36 meses. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 5.000 iva incluido. El usuario podrá llevar el Deco Digital de contado o a 6, 12, 18, 24 y 36 meses. Si

Uso Interno

lo lleva de contado, el valor será inferior en $5.000 iva incluido para cada valor mostrado que incluya el Deco Digital. (ver tabla de plazos al final de este documento).

- ✓ La oferta de 600MB en red HFC por valor de $ 116.900, que aplica en ciudades puntuales, incluye el equipo Ultra Wifi, a un (Plazo a 36 meses), Al finalizar este plazo la renta disminuirá en $ 10.900 iva incluido; sin embargo, el cliente podrá llevar el equipo Ultra Wifi con pago de contado, o a plazos a 6, 12, 18, 24 y 36 meses, este valor será adicional al valor de la tarifa del paquete adquirido. Ver cuadro de plazos para Ultra Wifi. (ver tabla de plazos al final de este documento). Esta oferta incluye dos (2) decos HD, NO incluyen accesos a Claro TV+. Si desea podrá tenerlo por $ 3.000 iva incluido, el cual da derecho a dos (2) pantallas en simultánea.
- ✓ La oferta de hasta 500, 600 y 900MB, no tiene más megas de internet por ser Todo Claro; ya que el beneficio se entregará en su plan postpago con más datos, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta podrá cambiar a otra tarifa que se encuentre comercial vigente.
- ✓ Las ofertas relacionadas no incluyen la revista, si el cliente la desea adquirir podrá llevarla al valor comercial.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de Internet y Telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Aplica cargo parcial de conexión. (ver tabla de valores)
- ✓ Si el usuario cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Es requisito indispensable en el momento de la venta asignarle la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario a través del portal www.clarovideo.com.co . El servicio estará disponible una vez realizado el registro, reciba el correo con su usuario y clave. Una vez inscrito tendrá acceso al contenido de la biblioteca y podrá ingresar desde la APP de Claro para la línea móvil con el mismo usuario y contraseña, la navegación realizada a esta App se descontará de la navegación del plan móvil.
- ✓ Con estas ofertas especiales el cargo fijo mensual puede incrementar en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentran en este documento CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL BAJA PENETRACIÓN Y CABLERAS:

Productos:

Televisión	Internet: No todo claro y Todo Claro	Telefonía fija

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

Oferta 1 "Cableras":

PLAN MÓVIL	TARIFAS HOGAR	ESTRATO 1 al 6
Conectados 25 V 5.2	Triple Claro TV+Básica* 200 MB	$ 112.900
Conectados 25 V 4.1	Triple Claro TV+Básica* 200 MB	$ 106.900
Conectados 25 V 5.2	Internet 150 MB**	$ 112.900
Conectados 25 V 4.1	Internet 150 MB**	$ 106.900
	Claro TV+Básica* + Internet 150 MB**(A)	$ 69.900

***Sin deco. **Incluye plan Básico de Netflix con 1 pantalla.**

Ciudades Oferta 1 "Cableras":

✓ **En red HFC Esta oferta aplica solo para las ciudades de:**

- Regional Costa: Cartagena de Indias, Cereté y Corozal.
- Regional Noroccidente: Envigado, Itagüí, La Estrella, Marinilla y San Antonio de Prado. Aplica también en La Dorada solo para estratos 1 y 2.
- Regional Occidente: Candelaria, Chicoral, El Cerrito, Espinal, Flandes, Florencia, Guadalajara de Buga, Ibagué, Jamundí, Melgar, Palmira, Pradera, Puerto Tejada, Tuluá y
- Yumbo. Aplica también en Neiva solo para estratos 1 y 2.
- Regional Centro: Cogua y Facatativá.
- Regional Oriente: Acacías, Anapoima, Bucaramanga, Floridablanca, Fusagasugá, Girón, Paipa, Piedecuesta, Ricaurte, Silvania, Villa de San Diego de Ubaté y Villavicencio.
- Esta oferta también aplica en Duitama, Sogamoso y Tunja, en las zonas con cobertura.

✓ **En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas según viabilidad técnica y cobertura del servicio para las ciudades de:**

- Regional Costa: Aguachica, Ciénaga, Cartagena de Indias, Sabanalarga y Sahagún.
- Regional Noroccidente: Anserma, Apartadó, Barbosa, Belén de Umbría, Calarcá, El Carmen de Viboral, Envigado, Girardota, Itagüí, La Estrella, La Virginia, San Antonio de Prado y Yarumal.
- Regional Occidente: Andalucía, Caicedonia, Candelaria, Cartago, Florencia, Garzón, Guadalajara de Buga, Guamo, Ibagué, Ipiales, Jamundí, La Unión, Palmira, Pitalito, Puerto Tejada, Roldanillo, Sevilla, Tuluá, Yumbo y Zarzal. Aplica también en Neiva solo para estratos 1 y 2.
- Regional Centro: Facatativá, Gachancipá, Guasca, Subachoque y Suesca.
- Regional Oriente: Acacías, Aguazul, Anapoima, Bucaramanga, Cáqueza, Chiquinquirá, Cumaral, Floridablanca, Fusagasugá, Girón, La Mesa, Pacho, Piedecuesta, Restrepo, San Gil, San Martín, Socorro, Villa de Leyva, Villavicencio y Villeta.
- Esta oferta también aplica en Duitama, Sogamoso y Tunja, en las zonas con cobertura.

Uso Interno

Tarifa de la porción Hogar:

TARIFAS PORCIÓN HOGAR	ESTRATO 1 al 6
Triple Claro TV+Básica* 200 MB	$ 62.900
Internet 150 MB**	$ 62.900
Claro TV+Básica* + Internet 150 MB**(A)	$ 69.900

Tarifa de la porción móvil:

PLAN MÓVIL	DATOS DEL PLAN	ESTRATO 1 al 3	Campaña de descuento en el cargo fijo mensual cliente Todo Claro
Conectados 25 V 5.2	85 GB	$ 50.900	Todo Claro 10GB + descuento 20% CFM en mes 2 y 3.
Conectados 25 V 4.1	60 GB	$ 44.900	Todo Claro 10GB + descuento 20% CFM en mes 2 y 3.

❖ **Condiciones generales:**

- No aplica para San Andrés Islas.
- El servicio triple play + plan postpago, aplica para estratos del 1 al 6.
- Esta oferta aplica para clientes nuevos.
- Esta oferta no aplica para empaquetamientos de clientes actuales. El cliente actual de servicios fijos en cualquier tarifa podrá empaquetar con el producto móvil de esta oferta sin cambiar la tarifa contratada anteriormente.
- Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.
- El cliente se activa en Netflix posterior al cierre de la instalación de los servicios y cierre de la OT para que reciba el correo electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar de servicio de Netflix.
- Los valores mostrados en esta política con Netflix incluyen Netflix plan Básico de 1 pantalla.
- El cliente de la oferta con Netflix (plan Básico de 1 pantalla) podrá hacer cambio hacia el plan Estándar o Premium, a los precios vigentes para cada plan de Netflix.

✓ El cliente deberá ingresar a las tiendas (App Store o Play Store) para descargar Claro TV+y visualizar su contenido.
✓ Si el cliente quiere más puntos de acceso para visualización de sus canales de manera simultánea, lo podrá realizar a través de claro video con un máximo de 2 pantallas en simultaneidad. “La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario”.
✓ Si el usuario llega a cancelar el servicio móvil, la velocidad de internet de 150 MB bajará a 80 MB, y la de 200 MB bajará a 95 MB. Como la oferta Doble de Claro TV + con internet 150 MB, se pueden vender sin plan móvil, solo en este caso, la velocidad de internet será de 80 MB, No Todo Claro.
✓ Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
✓ Claro no es proveedor de las apps de video.
✓ Aplica campaña de venta de acuerdo con las condiciones vigentes.
✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
✓ Para conocer más información del producto Claro tv+ App, consulte CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP
✓ Aplican CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.

Uso Interno

Condiciones y Restricciones del plan postpago

- ✓ Oferta exclusiva para proceso de portación, migración (De prepago a pospago) y línea nueva
- ✓ Aplica para persona Natural.
- ✓ No aplica para ventas con NIT.
- ✓ Aplican condiciones de crédito y cartera (cupo de crédito).
- ✓ Si el usuario realiza proceso de portabilidad y es Todo Claro, tendrá el beneficio Todo Claro (más gigas) + descuento 20% CFM en mes 2 y 3.
- ✓ Para el proceso de Migración la línea debe estar a nombre del cliente que está realizando el proceso.
- ✓ 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. https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/
- ✓ Para conocer las condiciones y restricciones del beneficio Todo Claro. Ver términos y condiciones Todo Claro del mes en curso. https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL NUEVOS CAMPOS DE JUEGO:

Productos:

Televisión	Internet: No todo claro y Todo Claro	Telefonía fija

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

Servicios de asistencias para el cuidado personal, de la familia, resolviendo problemas cotidianos, haciendo la vida más simple y segura para nuestros Clientes.

Ahora Claro ofrece planes tripleplay con el servicio de multiasistencias en combo o bundle en el servicio hogar a un precio promocional:

- ✓ **Oferta con Claro Gaming Cloud:**

TARIFAS TRIPLE PLAY TECNOLOGÍA HFC	ESTRATO 1 AL 6
Triple TV Digital Avanzada 500 MB Gaming Cloud	$ 143.900
Internet 500 MB Gaming Cloud + DecoDig (1)	$ 91.400
Internet 150 MB Gaming Cloud + DecoDig (1)	$ 78.400

TARIFAS TRIPLE PLAY TECNOLOGÍA FTTH	ESTRATO 1 AL 6
Triple TV Digital Avanzada 900 MB Gaming Cloud	$ 143.900
Internet 900 MB Gaming Cloud + DecoDig (1)	$ 91.400
Internet 150 MB Gaming Cloud + DecoDig (1)	$ 78.400

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ Aplica para clientes nuevos.
- ✓ Esta oferta aplica para clientes actuales que realicen mejora en su servicio y/o empaquetamiento de servicios siempre y cuando su renta actual no disminuya.
- ✓ La oferta Aplica a nivel NACIONAL.
- ✓ No aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplica para servicios hogar tripleplay.
- ✓ Aplica solo para cliente Residencial.
- ✓ No aplica para clientes con NIT.

- ✓ CLARO GAMING CLOUD:

- El producto Claro Gaming Cloud aplica para clientes nuevos y actuales del segmento hogar y móvil pospago a nivel NACIONAL.
- El producto Claro Gaming Cloud aplica para Residencial.
- La oferta Bundle Claro Gaming Cloud aplica para todos los canales de venta.
- Para contratar y activar el servicio de Claro Gaming Cloud el cliente deberá acceder por medio de la App de MiClaro registrándose con usuario y contraseña.
- El servicio Claro Gaming Cloud no tiene cláusula de permanencia.
- Aplica para los estratos 1 al 6.
- Si el cliente no desea tener Claro Gaming Cloud deberá realizar el proceso de cancelación del servicio desde MiClaro App o por medio de los canales telefónicos o presenciales.
- El cliente tendrá acceso a una sesión simultanea por dispositivo y podrá crear hasta 4 perfiles
- por cuenta.

Uso Interno

- La oferta con producto Claro Gaming Cloud incluye este servicio dentro de la tarifa
- mostrada.
- El costo mensual del servicio Claro Gaming Cloud está incluido dentro del valor
- mostrado en oferta vigente de este documento.
- La facturación del servicio Claro Gaming Cloud se realizará, junto con los servicios
- principales, de manera anticipada.
- Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de
- cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- En dispositivos móviles se sugiere usar una conexión Wifi para una buena experiencia.
- El producto Claro Gaming Cloud NO APLICA para clientes de segmento empresas o
- con líneas móviles corporativas.

✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.

✓ La oferta (1) DecoDig incluye Deco Digital. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 5.000 iva incluido (Plazo a 36 meses) Si toma el Deco Digital de contado, la renta será inferior en $ 5.000 iva incluido para cada valor mostrado. Ver cuadro de plazos para Deco Digital.

✓ Aplican CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.

✓ Aplican CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL SOPORTE:

Productos:

Televisión	Internet: No todo claro y Todo Claro	Telefonía fija

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

OFRTA TRIPLE NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 4
Triple Claro TV+Intermedio Plus 250MB+ DecoDig+Asi	$ 85.900
OFRTA TRIPLE TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 4**
Triple Claro TV+Intermedio Plus 250MB+DecoDig+Asi	$ 85.900

❖ **Condiciones generales:**

- En red HFC aplica en las ciudades de:
- Regional Costa: Cartagena de Indias y Turbaco.
- Regional Noroccidente: Chinchiná y Marinilla.
- Regional Occidente: Candelaria, El Cerrito, Florencia, Guadalajara de Buga, Ibagué, Melgar, Pradera, Santander de Quilichao y Tuluá.
- Regional Centro: Facatativá.
- Regional Oriente: Anapoima, Barrancabermeja, Duitama y Paipa.

- En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas aplica en las siguientes ciudades de:
- Regional Costa: Aguachica, Cartagena de Indias y Turbaco.
- Regional Noroccidente: Calarcá, Chinchiná, El Carmen de Viboral, La Ceja y La Virginia.
- Regional Occidente: Andalucía, Caicedonia, Candelaria, Cartago, Florencia, Garzón, Guadalajara de Buga, Ibagué, Ipiales, La Unión, Pitalito, Roldanillo, Sevilla, Tuluá y Zarzal.
- Regional Centro: El Rosal, Facatativá, Subachoque y Suesca.
- Regional Oriente: Aguazul, Anapoima, Barrancabermeja, Cáqueza, Chiquinquirá, Cumaral, Duitama, Guaduas, La Mesa, Ocaña, Pacho, Pamplona, Restrepo, San Gil, San Martín, Socorro y Villa de Leyva.
- Esta oferta aplica solo para los estratos 1 al 4.
- Aplica para clientes nuevos.
- Aplica para clientes actuales que realicen mejora en su servicio y/o empaquetamiento de servicio.
- La oferta con DecoDig incluye Deco Digital. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 5.000 iva incluido (Plazo a 36 meses) Si toma el Deco Digital de contado, la renta será inferior en $ 5.000 iva incluido para cada valor mostrado. Ver cuadro de plazos para Deco Digital.
- La oferta con +AsI incluye solo un Plan Multiasistencia que escoja el cliente entre Multiasistencia, Multiasistencia Hogar-Reuniones en casa, Pets o Asistencia Salud. Por $ 6.000 adicionales por cada uno de las tres Planes Multiasistencias restantes, podrá tomar uno o los tres Planes Multiasistencia, si así lo desea el usuario.
- Aplica para migraciones de uni a Bi o DTH a BI.
- Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
- Aplican CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.
- Para conocer más información del producto Claro tv+ App, consulte CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL EMPAQUETAPPS:

Productos:

Televisión	Internet: No todo claro y Todo Claro	Telefonía fija

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

TARIFA TRIPLE PLAY ESPECIAL EMPAQUETAPP TECNOLOGÍA FTTH	ESTRATO 1 AL 6
Triple TV Digital Avanzada Disney Premium 900 MB	$ 157.900
Triple ClaroTV+ Básico Disney Premium 900 MB	$ 126.900

TARIFA TRIPLE PLAY ESPECIAL EMPAQUETAPP TECNOLOGÍA HFC	ESTRATO 1 AL 6
Triple TV Digital Avanzada Disney Premium 500 MB	$ 157.900
Triple ClaroTV+ Básico Disney Premium 500 MB	$ 133.900

❖ Condiciones generales de la oferta:

- En red HFC aplica a nivel Nacional.
- En red FTTH, aplica a nivel Nacional.
- No aplica para San Andrés.
- Aplica para clientes nuevos.
- Aplica para estratos del 1 al 6.
- Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- Una vez se realice la instalación de los servicios principales de internet, televisión y telefonía, el cliente recibirá un correo electrónico para que realice el proceso de registro y activación de la OTT contratada y pueda empezar a disfrutar de servicio.
- Aplica en clientes actuales para que realicen up grade o empaquetamiento de servicios.
- Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
- La oferta con DecoDig incluye Deco Digital. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 5.000 iva incluido (Plazo a 36 meses) Si toma el Deco Digital de contado, la renta será inferior en $ 5.000 iva incluido para cada valor mostrado. Ver cuadro de plazos para Deco Digital.
- Aplican CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.
- Aplican CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL ACELERACIÓN:

INTERNET SENCILLO: Aplica SOLO para ciudades según ítem 1.

SENCILLO NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
Internet 150 MB	$ 49.900
SENCILLO TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 6**
Internet 170 MB	$ 49.900

Red HFC:

La oferta Aplica en para las siguientes Ciudades en:

- Regional Noroccidente: Chinchiná y Marinilla. Aplica también en La Dorada solo para estratos 1 y 2.
- Regional Occidente: Candelaria, Chicoral, El Cerrito, Espinal, Flandes, Florencia,Guadalajara de Buga, Ibagué, Jamundí, Melgar, Palmira, Pasto, Popayán, Pradera, Puerto Tejada, Tuluá y Yumbo.
- Regional Centro: Cogua y Facatativá.
- Regional Oriente: Anapoima, Bucaramanga, Duitama, Paipa, Sogamoso y Tunja.

Red FTTH:

La oferta Aplica en para las siguientes Ciudades en:

- Regional Costa: Aguachica, Ciénaga y Sahagún.
- Regional Noroccidente: Barbosa, Belén de Umbría, Calarcá, Chinchiná, Circasia, El Carmen de Viboral, Girardota, La Virginia, Montenegro, Quimbaya y Yarumal.
- Regional Occidente: Andalucía, Caicedonia, Candelaria, Cartago, Florencia, Garzón, Guadalajara de Buga, Guamo, Ibagué, Ipiales, Jamundí, La Unión, Palmira, Pasto, Pitalito, Popayán, Puerto Tejada, Roldanillo, Sevilla, Tuluá, Yumbo y Zarzal.
- Regional Centro: El Rosal, Facatativá, Gachancipá, Guasca, Sibaté, Subachoque, Suesca, Tabio y Tenjo.
- Regional Oriente: Aguazul, Anapoima, Bucaramanga, Cáqueza, Cumaral, Guaduas, La Mesa, Ocaña, Pacho, Pamplona, Restrepo, San Gil, San Martín, Socorro, Duitama, Sogamoso, Tunja, Villa de Leyva y Villeta.

Más condiciones generales de la oferta:

- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ Aplica para clientes actuales que realicen mejora de su servicio o empaquetamiento.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL OFERTA PENETRACIÓN INTERNET:

TARIFA TRIPLE PLAY ESPECIAL PENETRACIÓN INTERNET TECNOLOGÍA FTTH	ESTRATO 1 AL 6
Internet 900 MB + HBO MAX (sin costo por 6 meses) + ASI	$ 75.900
Internet 200 MB + ASI	$ 55.900

TARIFA TRIPLE PLAY ESPECIAL PENETRACIÓN INTERNET TECNOLOGÍA HFC	ESTRATO 1 AL 6
Internet 500 MB + HBO MAX (sin costo por 6 meses) + ASI	$ 75.900
Internet 200 MB + ASI	$ 55.900

El valor mostrado de $ 75.900 iva incluido en esta oferta 2 incluye el descuento del 100% por 6 meses del servicio HBO Max , Una vez finalice el descuento del servicio HBO Max , la renta aumentará en el valor vigente para el servicio HBO Max .

❖ **Condiciones generales:**

- Aplica a nivel Nacional para ventas a través a través del # 400.
- Aplica para ventas a través de todos los canales en solamente en Cali y Neiva, para los estratos 1,2 y 3 y para Cartagena y Turbaco, en estratos 1 y 2,
- Esta oferta aplica para clientes actuales que realicen mejora en su servicio y siempre y cuando su renta actual no disminuya.
- No aplica para San Andrés Islas.
- Aplica para estratos del 1 al 6.
- Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.

✓ **Para la oferta de $ 55.900**, el cliente podrá escoger una asistencia Multiasistencia, Pet o Salud. Si el cliente desea otra, pagará adicional $ 6.000 por cada una. Aplica campañas de venta que dará el prorrateo.

- Si el cliente no desea tener esta oferta con los productos de Multiasistencia, Pet o Salud, deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.

✓ **Para la oferta de $ 75.900,** el cliente se activa en HBO MAX posterior al cierre de la instalación de los servicios y cierre de la OT para que reciba el correo electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar de servicio de HBO MAX . El valor mostrado de $ 75.900 iva incluido en esta oferta 2 incluye el descuento del 100% por 6 meses del servicio HBO Max . Una vez finalice el descuento del servicio HBO Max , la renta aumentará en el valor vigente para el servicio HBO Max . Para este paquete aplica campañas de venta que dará 100% de descuento en el mes 1 y 50% en el mes 2.

- Una vez se realice la instalación del servicio de internet el cliente recibirá un correo electrónico para que realice el proceso de registro y activación del servicio de HBO MAX y pueda empezar a disfrutar de servicio contratado.
- Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente
- La revista y el Asistencia Soporte Tecnológico no están incluidos dentro de la oferta de este documento.
- Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de Internet y Telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- Si el usuario cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- Es requisito indispensable en el momento de la venta asignarle la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL OFERTA ESTRATEGIA:

Productos:

Internet: No todo claro y Todo Claro

OFERTA SENCILLA DE INTERNET NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
INTERNET 500MB+DISNEYPRE	$ 102.900
INTERNET 350MB+DISNEYPRE+HBO MAX	$ 102.900
OFERTA SENCILLA DE INTERNET NO TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 6**
INTERNET 600MB+DISNEYPRE + Ultra Wifi	$ 102.900
INTERNET 450MB+DISNEYPRE+HBO MAX	$ 102.900

Condiciones generales:

- ✓ Esta oferta aplica solo para las siguientes Ciudades en red HFC y FTTH:
  - Regional Costa: Barranquilla, Cartagena y Montería.
  - Regional Noroccidente: Armenia.
- ✓ Aplica para los estratos 1 al 6.
- ✓ Aplica para todos los canales de venta.
- ✓ Aplica para migraciones de uni a Bi o DTH_WTTH a BI.
- ✓ Aplica para Up Grade.
- ✓ Realizar la contratación del servicio de Disney Premium con cargo a la factura CLARO HOGAR con los mejores planes de Claro Hogar con Disney Premium incluido, permite el acceso al contenido de forma ilimitada y sin anuncios. Disney Premium es una oferta por un precio único. Con Disney Premium, tienes acceso inmediato a miles de películas, series y eventos exclusivos de ESPN, y más. Todo en un mismo lugar. Encuentra más de lo que te gusta. 10. Una vez se cierre la OT de los servicios instalados el cliente recibirá un correo electrónico para que termine el proceso de activación y registro en Disney Premium para empezar a disfrutar de servicio.
- ✓ Si el usuario no desea el servicio de Bundle Disney Premium debe solicitar el cambio de tarifa. No se puede desactivar el servicio de Disney Premium.
- ✓ El usuario que no desee obtener esta oferta, deberá migrar a una oferta comercial vigente sin la OTT
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de Internet y Telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Si el usuario cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Es requisito indispensable en el momento de la venta asignarle la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.

Uso Interno

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA

❖ **Condiciones generales:**

- Las ofertas aplican a nivel Nacional en red HFC y FTTH, las cuales están sujetas a viabilidad técnica y cobertura del servicio o en las ciudades puntuales que se citen con cada oferta relacionada en este documento.
- Estas ofertas no aplican para San Andrés y Providencia.
- Encada oferta se indica el estrato donde aplica.
- Todas las velocidades de internet aplican a Nivel Nacional excepto para Chicoral (Espinal) donde aplica hasta 150 MB.
- Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- Si el usuario cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- Las ofertas relacionadas no incluyen la revista, si el cliente la desea adquirir podrá llevarla al valor comercial.
- Todos los clientes nuevos que adquieran la revista, para ventas antes de los días 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Las ventas posteriores a esta fecha reciben la revista al segundo mes.
- Los canales Premium que se adquieran tienen costo mensual adicional al plan contratado.
- Las tarifas relacionadas incluyen Claro Video y Claro Drive.
- Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario a través del portal www.clarovideo.com.co . El servicio estará disponible una vez realizado el registro, reciba el correo con su usuario y clave. Una vez inscrito tendrá acceso al contenido de la biblioteca y podrá ingresar desde la APP de Claro para la línea móvil con el mismo usuario y contraseña, la navegación realizada a esta App se descontará de la navegación del plan móvil.
- Con estas ofertas especiales el cargo fijo mensual puede incrementar en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- La oferta vigente en cualquier paquete que incluya Internet mayor o igual a 100 MB hasta menos de 350 MB incluye MTA Dual Band. Para la oferta vigente en cualquier paquete que incluya velocidades desde 350MB en adelante se instala el equipo 3.1 sin WIFI esta tecnología proporcionando una mejor experiencia de Internet más rápida y fluida para los usuarios, mejorando las velocidades de carga y descarga. Los clientes podrán adquirir su solución ULTRA WIFI como adicional para el Hogar según el paquete contratado.

Uso Interno

POLÍTICAS DE VENTA TELEVISIÓN Y ENTRETENIMIENTO

- ✓ Todas las tarifas plenas de Televisión incluyen 3 pantallas sin costo, una de ellas con un deco según TV, las adicionales tendrán el costo según TV:

ENTREGA DE LOS DECOS			
Escenarios	**Estratos**	**Tv Digital Intermedio Plus, Digital Avanzada_IP y Digital Superior_IP**	**Box TV_Avanzada_IP_Box TV_Superior_IP**
Triples	1 y 2	3 pantallas. Una de ellas con deco HD.	3 pantallas. Una de ellas con deco High End.
	3 y 4		
	5 y 6		
Dobles	1 y 2		
	3 y 4		
	5 y 6		

- ✓ Los clientes nuevos que soliciten pantallas adicionales con producto de Tv Digital Intermedio Plus y Tv Digital Superior en todos los estratos, les aplica solo pantallas HD. *No aplica para oferta Mintic. Para solicitud de pantallas adicionales de clientes nuevos con producto de Box Tv Avanzada, Box Tv Superior, o con Smart Speaker en todos los estratos, les aplica pantallas HD o pantallas con Box Tv, o pantallas con Smart Speaker, según requiera el cliente
- ✓ Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; el 4to o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido.
- ✓ Máximo 7 pantallas por cuenta que incluyen máximo 5 con decodificadores HD los cuales no deberán exceder los máximos permitidos por producto. NO se instalan puntos análogos.
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decos adicionales se les deberá entregar decos HD (Cardless) para Tv Digital Avanzada IP, Box TV Sup_IP o Box TV Avanzada_IP. Solo el punto principal si se entregará deco High End; a los clientes actuales, de acuerdo con el requerimiento del cliente y condiciones vigentes.
- ✓ Dependiendo del paquete que contrate el cliente (Box TV Superior IP_Smart Speaker o Box TV Avanzada IP_Smart Speaker) y teniendo deco High End de Box TV_Smart Speaker, tendrá las siguientes funcionalidades:

BOX TV SUPERIOR IP_SMART SPEAKER	BOX TV AVANZADA IP_SMART SPEAKER
Claro Video.	Claro Video.
Retroceder 24 Horas.	Retroceder 5 Horas.
PVR en la Nube hasta 400 Horas.	PVR en la Nube hasta 200 Horas.

Uso Interno

TARIFAS SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
Pantalla incluida de Box TV Superior o Box TV Avanzada.	$ 0	Hot Go	$ 23.900
Pantalla incluida de Televisión Digital Avanzada, Digital Intermedio Plus o Digital Superior.	$ 0	Hot pack con deco y sin deco.	$ 30.900
Pantalla adicional a la incluida con Box TV Superior o Box TV Avanzada (2do punto)	$ 20.000	Paquete Internacional con deco y sin deco.	$ 7.900
Pantalla adicional a la incluida con Tv Digital Avanzada, Digital Intermedio Plus o Digital Superior.	$10.000 sencillos u otras ofertas o $ 5.800 triples de esta oferta	Golden Premier con deco.	$ 10.900
Pantalla adicional con Box TV Superior o Box TV Avanzada.	$ 20.000	Universal + con deco	$ 24.900
Pantalla adicional con Tv Digital Intermedio Plus, Digital Avanzada o Digital Superior.	$10.000 sencillos u otras ofertas o $ 5.800 triples de esta oferta	Win + Fútbol. Estratos 4 al 6 y Soho_Con deco.	$ 37.900
Smart Speaker (1er punto)	$ 10.000	Win + Fútbol. Estrato 3_Con deco y sin deco para todos los estratos.	$ 33.900
Smart Speaker (2do punto)	$ 30.000	Win + Fútbol. Estrato 1 y 2_Con deco.	$ 31.900
Smart Speaker (3er punto)	$ 30.000	Win Premium SD.	$ 31.900 (2)
HBO con deco y sin deco.	$ 24.900	Revista.	$ 4.850
Prime Video.	$ 22.900	Disney Premium.	$ 49.900
Netflix Stand Alone	Según plan que se activa	Disney Estándar.	$ 36.900
HBO MAX .	$ 24.900	One Baseball Network	$ 12.900

- **Cualquier cambio de tarifa de los productos adicionales relacionados en este documento, podrán ser modificados e informados en cualquier momento al usuario por el medio que la compañía disponga.**

TARIFAS SERVICIOS POR CONSUMO

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
PPV Películas.	$9.600	Instalación Punto Adicional TV.	$36.000
PPV Adultos.	$10.900	N/A	N/A

- ✓ Para activaciones Stand Alone (cuando lo contrata directamente en la App MI Claro o cuando lo contrata adicional al plan hogar o móvil postpago) se debe tener presente:
- ✓ El usuario no puede estar en mora, suspendido, ni con OT´s abiertas como traslado.
- ✓ No debe tener un plan Bundle (Ofertas con el servicio Incluido)
- ✓ Si es un usuario con cuenta Hogar, Invítalo activar el servicio antes de las 11:00 p.m. y después de las 3:30 a.m.

Uso Interno

- ✓ No aplica para usuarios Prepago.
- ✓ Los canales del Paquete Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata.
- ✓ Cuando el cliente contrata HBO Premium tiene derecho a la plataforma de HBO HBO MAX .
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot pack, el asesor le informa el proceso de activación del Control Parental, y que la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.
- ✓ Si el cliente cuenta con decodificadores HD o nueva televisión, los canales Premium se activarán únicamente en las cajas HD o nueva televisión, siempre y cuando el cliente lo tenga contratado.
- ✓ Cliente que no tenga decodificador HD (Cardless) o Box TV y desee canal Premium, debe adquirir el paquete de Tv Digital Avanzada IP o Box TV Sup_IP o Avanzada_IP.
- ✓ Los canales HBO HD y/o PLAYBOY HD y/o UNIVERSAL + y/o WIN + FÚTBOL y/o PAQUETE INTERNACIONAL HD y/o One Baseball Network se entregan si el cliente adquiere o tiene activo el paquete HBO y/o Hot pack y/o Universal + y/o Win + Fútbol y/o Paquete Internacional y/o One Baseball Network y cuenta con decodificador HD (Cardless) o Box TV. Los códigos actuales de los paquetes Premium activan los canales estándar y HD (Cardless).
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decos adicionales se entrega decos HD para Tv Digital Avanzada IP, Box TV Superior IP, Box TV Avanzada IP o Smart Speaker. Solo el punto principal si se entregará deco High End; a los clientes actuales, de acuerdo con el requerimiento del cliente y condiciones vigentes
- ✓ Para los clientes que adquieran decodificador HD (Cardless) para Tv Digital Avanzada IP o decodificador High End para Box TV Sup_IP o Avanzada_IP, o Smart Speaker Sup_IP o Avanzada_IP, se debe registrar el correo electrónico al cliente.
- ✓ Los clientes podrán acceder a 1 mes sin costo de Prime Video realizando la activación a través de App Mi Claro, esta oferta sólo se encuentra habilitada por autogestión. El cliente deberá ingresar al App Mi Claro, dirigirse al botón de prime video, aceptar términos y condiciones, y posteriormente culminar su registro en la página de Prime Video. El cliente podrá cancelar su suscripción cuando desee para evitar cargos adicionales a su factura, la cancelación también debe realizarse por App Mi Claro.

- ○ **Condiciones de Internet:**

- ✓ El cable modem Wireless Wi-Fi se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.
- ✓ Para la red HFC las ventas realizadas de altas velocidades (Desde 350 Megas en adelante) se implementa tecnología Docsis 3.0 este cable modem no cuenta con WiFi integrado, los clientes que adquieran altas velocidades podrán adquirir la solución de ULTRA WIFI como adicional en venta de tecnología de contado o a plazos
- ✓ Todas las velocidades de internet aplican para todos los canales de venta y a Nivel Nacional excepto para Chicoral (Espinal) donde aplica hasta 150 MB.
- ✓ Las velocidades de 500 MB en adelante a nivel Nacional están sujetas a disponibilidad de cobertura y validación de prefactibilidad.
- ✓ Los equipos del cliente deben ser aptos para recibir estas velocidades.
- ✓ Se incluye Switch con código de servicio SFR en Residencial que tiene un costo único de $ 15.000 de instalación iva incluido solo para soluciones autorizadas resultado de concepto técnico.

Equipo Mta Dual Band:

Equipo Un MTA dual-band emite simultáneamente señales en las bandas de 2,4 GHz y 5 GHz.

- ✓ **En 5GHz:**
  - Banda menos congestionada, lo que reduce las interferencias y ruidos.
  - Permite alcanzar mayores velocidades mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un mayor **rendimiento.**
- ✓ **En 2,4GHz:**
  - Banda de mayor alcance en espacios abiertos y a la hora de atravesar paredes y techos.

Uso Interno

RED HFC			
PAQUETE	**VELOCIDAD**	**ESTRATO**	**EQUIPOS**
TODOS LOS PAQUETES	**Menor o igual a 100 MB.**	**TODOS**	**Dual Band**
	150 MB		
	250 MB		
	350 MB		
	450 MB		
	500 MB		
	Mayor a 500 MB.		**Docsis 3.1* sin Wifi.**
Docsis 3.1 sin Wifi: Esta es una tecnología que permite a los clientes mayores a 500 megas lograr velocidades de internet cableadas según la velocidad contratada, proporcionando una mejor experiencia de Internet más rápida y fluida para los usuarios, mejorando las velocidades de carga y descarga. Los clientes podrán adquirir su solución ULTRA WIFI como adicional para el Hogar.			

RED FTTH			
PAQUETE	**VELOCIDAD**	**ESTRATO**	**EQUIPOS**
TODOS LOS PAQUETES	**Todas las que se ofrecen en la red FFTTH**	**TODOS**	**ONT DUAL BAND**

- **Condiciones de telefonía fija:**

- La marcación hasta el 30 de noviembre de 2021 para llamadas locales y nacionales podrá ser a 7 dígitos o a 10 dígitos, a partir del 1 de diciembre de 2021 solo se hará a 10 dígitos.
- El servicio de Línea Fija incluye 30 minutos de LD. Para utilizar el plan 30 minutos LD con las líneas fijas Claro, se debe realizar la siguiente marcación:
- Para las llamadas de Larga Distancia Nacional se debe marcar 60 + indicativo de la ciudad + número telefónico.
- Para las llamadas de Larga Distancia Internacional se debe marcar el código 00456 + indicativo del país + código de área + número telefónico.
- Un cliente puede tener máximo dos líneas telefónicas por cuenta.
- La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- Incluye comunidad claro para hablar sin costo entre líneas claro fijas Claro a nivel nacional marcando con el indicativo 0456, No incluye Local Extendida ni móviles.
- Cada línea se entrega con un punto principal al lado de donde se encuentre o quede el MTA. El largo del cableado es el que viene incluido en el equipo. En el caso que sea más largo se aplica tarifa como una derivación que deberá asumir el cliente. Si el cliente requiere derivaciones, podrá solicitar hasta 4 derivaciones adicionales de acuerdo con las tarifas establecidas.

SERVICIO	TARIFA CON IVA
Derivación telefonía principal y adicional.	$ 31.000
Segunda Línea (No incluye LDT)	$ 41.600
Llamada Local Extendida	$ 240
Llamadas de líneas fijas a móviles*	$ 119

Uso Interno

***Excepto el operador TIGO cuyo costo lo define este operador hasta el 28 de abril de 2023. A partir del 1 de abril de 2023 lo define Claro.**

- Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos Nacionales e Internacionales.
- Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga distancia, las llamadas de Larga Distancia Internacional se deben realizar a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para residencial.
- Incluye todos los destinos fijos nacionales. No incluye Local Extendida ni móviles. Los destinos internacionales incluidos en el plan de 30 minutos son para llamadas a teléfonos fijos en Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile (No incluye destinos rurales ni Isla de Pascua), China Popular, Costa Rica, Dinamarca, España, Francia, Holanda, Italia, México, Panamá, Perú, Reino Unido (Incluye Escocia, Inglaterra, e Irlanda del Norte), Suiza y Venezuela y llamadas a teléfonos fijos y móviles en USA (incluye Alaska, Hawái y Puerto Rico) y Canadá. Los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo.
- Los planes LD tendrán prorrateo de entrada en el valor a pagar y en minutos, a partir del mes siguiente a la activación se cobra el 100% del valor y tendrá la totalidad de minutos incluidos en el Plan, los minutos del plan NO son acumulables.
- Los minutos adicionales al plan se cobrarán en la factura telefónica de la línea que los origina.
- No se pueden inscribir planes LD de Claro sobre líneas de los operadores: Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Tele Orinoquia y en líneas móviles en prepago de Claro, Tigo, Movistar y Avantel.
- Claro ha restringido las llamadas a destinos de alto riesgo de fraude. Consultar destinos restringidos en: http://www.claro.com.co/portal/co/pc/personas/Telefonía/larga-distancia/#05-restricciones-internacionales.

❖ **Beneficio Todo Claro:**

- Todas las ofertas que tengan incluido el servicio fijo de internet y que tengan servicios móviles postpago, tendrán el beneficio Todo Claro.
- Aplica para clientes nuevos y actuales ya Todo Claro que lleguen a la oferta relacionada en este documento por mejora de su servicio o empaquetamiento.
- Aplica solo para servicio Residencial.
- La oferta de 500, 600 y 900MB, no tiene más megas de internet por ser Todo Claro; ya que el beneficio se entregará en su plan postpago con más datos, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/

Uso Interno

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Claro TV+es un servicio de televisión el cual usa Internet como medio de trasmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet, el cliente deberá ingresar a las tiendas (App Store o Play Store) para descargar Claro tv+ app. A través de Claro TV+el cliente podrá acceder a las funcionalidades de grabar en la nube, retroceder y adelantar en la guía de programación

Cliente actual con servicio sencillo de internet y/o voz o dobleplay de internet más voz:

- Con esta nueva oferta el cliente podrá tener televisión a través de Claro TV+(televisión sin cables y sin deco), realizando la activación desde la app mi claro.
- El producto de Televisión **Claro TV+**usa internet como medio de trasmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.
- El servicio **Claro TV+básico cuenta hasta con 35** canales y las funcionalidades de grabar en la nube hasta 200 horas, además puede retroceder y adelantar en la guía de programación hasta 24 horas.
- La oferta de canales no es caracterizada, puede variar sin previo aviso.
- Claro TV+permite al usuario visualizar el contenido de sus canales hasta en dos (2) puntos de acceso en simultáneo. Si se supera el número de pantallas simultáneas, saldrá un mensaje de error en la última pantalla informando sobre el exceso en el límite de pantallas autorizadas. Para 2 pantallas adicionales se hacen a través de Claro video.
- Los servicios de Claro TV+básico y las Apps de Video, permiten ver los contenidos disponibles en el sitio. Los contenidos adicionales con costo no están incluidos.
- La oferta Claro TV+básico no permite contratar canales premium. El cliente podrá contratar canales adicionales a través de la aplicación de Claro video por un valor adicional en su factura mensual. La oferta de canales premium no es caracterizada. La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario.
- Una vez suscrito el paquete, el cliente debe descargar la App Claro Tv+ (Colombia) desde su Televisor o su dispositivo preferido a través de la tienda del dispositivo.
- Una vez descargada la App Claro Tv+ Colombia se debe abrir e iniciar sesión con el mismo usuario y contraseña de Mi Claro.
- Antes de adquirir este producto, consulta si tu dispositivo es compatible.
- Es indispensable que el cliente informe un correo electrónico al momento de la venta.
- La oferta Claro TV+básico permite contratar canales premium como HBO, WIN, Hot Pack, Paquete Internacional o Golden Premier. El cliente podrá contratar canales adicionales a través de la aplicación de Claro video por un valor adicional en su factura mensual. La oferta de canales premium no es caracterizada. La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario.

Restricciones y compatibilidad del servicio de Claro tv+ app

- El canal Caracol y RCN televisión solo se podrán visualizar desde televisores compatibles, no desde tabletas o celulares.

La aplicación Claro TV+podrá utilizarse en:

- Televisores con sistema operativo Android TV, estas son algunas de las marcas más populares: Sony, Kalley, Challenger, Phillips, TCL, MI, Hisense, Hyundai y JBL. descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas, puedes ingresar con las mismas contraseñas de la App Mi Claro. (Tienda LG (WebOS) y Tienda Samsung (Tizen) NO DISPONIBLE).
- Dispositivos móviles Android y iOS descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.

Uso Interno

- Con adaptadores de video con sistema operativo Android como las siguientes referencias: Fire TV Stick Lite, Fire TV Stick 4K, Mi TV Stick Xiaomi, Chromecast 4 Google TV entre otros descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.

La aplicación Claro TV+no es compatible para las siguientes tecnologías:

- Harmony, TIZEN, WebOS, Roku OS.
- No aplica para computadores.
- No aplica para dispositivos Huawei que tengan sistema operativo distinto a Android.

Condiciones Claro video:

- Para acceder a la plataforma Claro video el usuario 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.

❖ **Paso a paso registro en Claro tv+ app**

✓ Cliente Nuevo activación y uso de Claro tv+ app:

- Tener contratada la oferta Claro tv+ app
- Registrarse en app Mi claro.
- Tener un televisor con sistema operativo Android TV.
- Descargar en el televisor la aplicación Claro tv+ app.
- Dentro de la aplicación Claro tv+ registrarse con el usuario y contraseña de Mi Claro.
- Una vez instalada la aplicación podrá acceder desde ahí al paquete de TV contratado, haciendo uso de las funcionalidades: grabar, adelantar, retroceder y mucho más.

✓ Cliente actual sin servicio de televisión

- Registrarse en app Mi Claro.
- En la sección de Claro tv+ selecciona el icono “Claro tv+ TV en vivo” como se ve a continuación
- También aplica para Móvil.
- Selecciona el paquete de Televisión de tu preferencia y acepta términos y condiciones.
- Por seguridad en cada suscripción se realizará el proceso de validación de identidad y al completar la suscripción queda activo el paquete de TV.
- Una vez activado el paquete de TV, proceda a descargar la aplicación Claro tv+ Colombia desde la tienda del televisor o dispositivo preferido, registrarse con el mismo usuario y contraseña de app Mi Claro y comience a disfrutar del servicio.

- Recuerde que este servicio se presta a través internet, tu dispositivo debe estar conectado a internet, vía wifi o por cable.
- Este servicio consume datos.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO BUNDLE CON OTT DE:

❖ Suscripción apps de Video:

- Las App de video de Netflix, Disney+, HBO/HBO MAX y Amazon Prime, son un servicio por suscripción de Streaming, por lo tanto, requiere tener conexión a internet.
- Las app de video de Netflix, Disney+, HBO/HBO MAX y Amazon Prime, son un servicio por suscripción de streaming ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio hogar, por lo tanto, las tarifas de estas apps podrán ser modificadas por el proveedor de cada app.
- Claro no es proveedor de las apps de video.
- La activación de las Apps de video contratadas (Netflix + o Disney+ o HBO/HBO MAX o Amazon Prime) deberá realizarse bajo los procesos de registro definidos, a través de la App mi claro para que pueda disfrutar de su contenido. Excepto para HBO/HBO MAX , el cual se aprovisiona desde la venta.
- Es necesario que, para poder ver los contenidos de las apps de video, el usuario realice el registro en cada una de las aplicaciones.
- Si usa la App de video a través de dispositivos móviles con consumo de datos; se descontarán datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.
  - <u>Paso a paso suscripción apps de Video:</u> Estos mismos pasos se deberán realizar para la activación de las diferentes apps de video, excepto HBO/HBO MAX :
- Inicia sesión en la app Mi claro.
- En la sección de Claro Tv+ selecciona la app de video a suscribir.
- Acepta términos y condiciones y continua.
- Por seguridad en cada suscripción se realizará el proceso de validación de identidad y al completar la suscripción queda activa.
- Descarga la app de video en su televisor o dispositivo preferido e inicia sesión y disfrute del contenido.

1. <u>Condiciones generales con Netflix incluido:</u>

- La OTT ofrecida con Netflix Básico incluye 1 pantalla.
- La OTT ofrecida con Netflix Estándar incluye 2 pantallas.
- La OTT con Netflix Premium incluye 4 pantallas.
- Todo cliente que inicie en el plan Básico de 1 pantalla puede hacer cambio hacia al plan Estándar de 2 pantallas o Premium de (4 pantallas).
- Todo cliente que inicie en el plan Estándar de 2 pantallas puede hacer cambio al Premium de (4 pantallas) y regresar al Estándar. NO podrán pasar a la oferta con Plan de Netflix Básico 1 pantalla.
- El cliente que nace en el plan Premium se debe mantener en todo momento con este el plan al valor respectivo a este plan. NO podrán pasar a oferta con Plan de Netflix Básico o Estándar.
- Para activaciones Bundle (Ofertas con el servicio Incluido de Netflix) se debe tener presente:
  - No debe tener una cuenta activa en Stand Alone (Cuando lo contrata directamente en la App Mi Claro o cuando lo contrata adicional al plan hogar o móvil postpago).
  - **Importante**: En el caso de Netflix si el cliente ya tiene activa una cuenta deberá cancelar su plan actual a través www.netflix.com en la sección “Cuenta” y haciendo click en la opción “Cancelar membresía”. Una vez efectuada la cancelación de la membresía, realice el proceso de suscripción.
  - El correo solo sirve para una cuenta. Si el cliente ya tiene activo el correo con una cuenta de Netflix y desea activar otro servicio. Invítalo a crear o usar uno nuevo correo para que pueda realizar el proceso y disfrutar el servicio.
  - Al momento de la venta, el usuarios debe indicar el correo electrónico de manera correcta; ya que es el medio por el cual podrá realizar el proceso de registro de la OTT de Netflix.
  - Se sugiere no colocar correos con dominio corporativo ya que es posible que la seguridad del dominio de éste, bloqueé el acceso del mensaje. Se sugiere colocar correos personales.

Uso Interno

- Si no se activa el servicio antes de las 96 horas de enviado el link, éste pierde validez, pero se puede ingresar nuevamente a la APP MI Claro y realizar el proceso de activación para que le envíe un nuevo link
- El link de para la activación puede llegar a la carpeta de Spam o la carpeta llamada "todos".
- Indicarle al cliente el nombre del plan que se le activará, para que lo seleccione de manera adecuada en el paso a paso de la activación y se evite un cobro diferente en la factura.

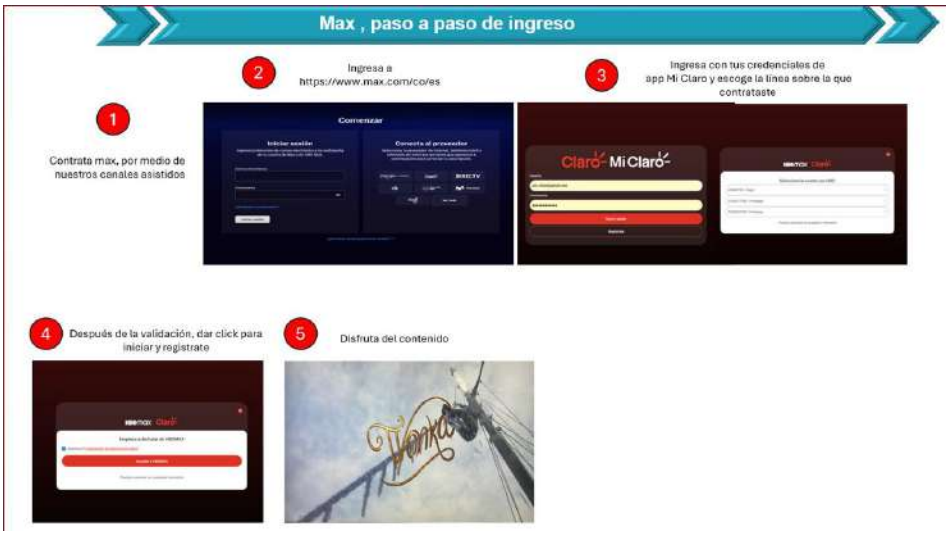
2. <u>Condiciones de la oferta con Amazon Prime:</u>

- ✓ La tarifa de la suscripción a Prime Video es definida por Amazon.com Services LLC, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de: Factura Claro Hogar con un plan Claro Hogar que incluya Prime Video (Bundle)
- ✓ El valor de la suscripción a Prime Video no incluye el uso de datos móviles y si incluye iva.
- ✓ El servicio Streaming de Prime Video es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
- ✓ El precio de Prime Video es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.primevideo.com
- ✓ 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 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 en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.
- ✓ Los presentes términos y condiciones de Prime Video pueden ser modificados por Claro Colombia, las modificaciones aplicarán una vez sean publicadas en https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/amazon-prime/

<u>Condiciones de la oferta con HBO MAX :</u>

- El cliente se activa en HBO MAX posterior al cierre de la instalación de los servicios y cierre de la OT para que reciba el correo electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar de servicio.
- El usuario después de realizar la contratación puede ingresar a https://www.HBO Max .com/co/es con las credenciales de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- En los planes de Claro con HBO MAX incluido, el usuario contratará uno de los planes con HBO MAX incluido mediante los canales de ventas que Claro tenga dispuestos para ello y bajo las condiciones establecidos para acceder a dicha oferta. Los planes con HBO MAX incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
- La activación del servicio de HBO MAX está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. El cliente debe ingresar a https://www.HBO Max .com/co/es , dar click en ingresa, en conecta con tu proveedor, seleccionar el operador Claro, e ingresar correo electrónico y contraseña de App Mi Claro.
- ✓ Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla, luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación la contratación puede ingresar a https://www.HBO Max .com/co/es con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

a. Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que HBO MAX pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de HBO MAX en la página web de HBO MAX .



<u>Condiciones de la oferta Combo + (Star + y Disney +):</u>

- ✓ Realizar la contratación del servicio de Combo+ con cargo a la factura CLARO HOGAR con los mejores planes de Claro Hogar con combo+ incluido, permitiendo el acceso al contenido de forma ilimitada y sin anuncios. Combo+ es una oferta para conseguir Disney+ y Star+ por un precio único. Con Combo+, tienes acceso inmediato a miles de películas, series y eventos exclusivos de ESPN. Disney+: Disfruta las mejores historias del mundo de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic, y más. Todo en un mismo lugar. Star+: Todas las temporadas de tus series favoritas, estrenos de cine, clásicos y sagas, comedias animadas, producciones originales y los deportes en vivo de ESPN. Encuentra más de lo que te gusta.
- ✓ El cliente se activa en **<u>Combo + (Star + y Disney +)</u>** posterior al cierre de la instalación de los servicios y cierre de la OT para que reciba el correo electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar de servicio.

TARIFAS CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN

Descripción:

Los clientes nuevos en HFC, FTTH que durante la vigencia de la campaña contraten por primera vez los siguientes paquetes, recibirán las siguientes tarifas de pago en el cobro de conexión:

Paquete	Región 1 COSTA	Región 2 NOROCCIDENTE	Región 3 OCCIDENTE	Región 4 CENTRO	Región 5 ORIENTE
Internet (1)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000
TV (1)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000
VOZ (1)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000
Internet +VOZ (2)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 0*	$ 52.000
TV+ Internet (2)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 0*	$ 52.000
TV+VOZ (2)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 0*	$ 52.000
TV+ Internet +VOZ (Triplepay) (3)	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 0*	$ 25.000*
Internet +VOZ+ Claro TV+ (Tripleplay) (3)	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 0*	$ 25.000*

Las ofertas marcadas con un * tendrán un carácter promocional.

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ **(1)** Todos los paquetes sencillos en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. La oferta sencilla de internet sencilla en HFC y en FTTH de $ 49.900 con internet de 150/170MB en las poblaciones donde aplica esta oferta sencilla de internet NO tendrá cobro de cargo parcial de conexión.
- ✓ **(2)** Todos los paquetes dobles en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R4 tendrá un descuento en todos los paquetes dobles del 100 %.
- ✓ **(3)** Todos los paquetes triples en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R1, R2, R3 y R5 tendrán un descuento en el paquete Triple TV+@+VOZ del 48.07%. R4 tendrá un descuento en el paquete Triple TV+@+VOZ del del 100 % Lo anterior también opera en cada regional según indica el cuadro anterior para el Triple con Claro TV+ Básico, Claro TV+ Intermedio Plus, Claro TV+ Avanzado o con Claro TV+ Superior. *Solo para Candelaria, Guadalajara de Buga, Jamundí y Palmira, NO se cobrará el cargo Parcial de conexión en todos los triples.
- ✓ Todas las ciudades que se lancen comercialmente para HFC y FTTH en todos los paquetes vendidos, gozarán del beneficio de no cobro de cargo parcial de conexión durante 3 meses, contados a partir del lanzamiento interno de cada ciudad. Esto aplica para Magangué…
- ✓ Aplica para clientes nuevos para el segmento Residencial y Soho.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ El descuento es para todos los clientes que contraten los paquetes relacionados y no habrá exclusiones.
- ✓ Es acumulable con otras campañas.
- ✓ Esta campaña aplica tanto para clientes con permanencia como sin permanencia.
- ✓ No aplica para los productos DTH y WTH. Para estos servicios aplican las condiciones vigentes en los documentos que regulan esa oferta.

Uso Interno

CLAÚSULA DE PERMANENCIA

Descripción:

Cargo de conexión es el valor que los clientes NUEVOS cancelan una única vez al inicio por no contratar con permanencia mínima en todos los paquetes o que realice la cancelación de los servicios fijos principales que contrató antes de cumplir los primeros 12 meses con Claro.

CARGO DE CONEXIÓN	
TELEVISIÓN_INTERNET_TELEFONÍA	$ 800.000

1. Aplica para clientes en red HFC, FTTH y DTH – WTTH.
2. Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
3. Los usuarios que paguen este valor por sus servicios(s) y cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s) NO se les hará efectiva las cláusulas de permanencia de los servicios cancelados de acuerdo con las políticas establecidas.

Uso Interno

OTROS SERVICIOS ADICIONALES

Descripción: Los servicios que se mencionan a continuación, podrán ser adquiridos por el cliente de acuerdo acondiciones comerciales:

- **PUNTO CABLEADO:**

  - Es una extensión del servicio de internet contratado y no aplica para clientes de Internet para todos.

RED HFC	
DESCRIPCIÓN *	**TARIFA**
Cliente nuevo que adquiera, o empaquete desde 30 megas hasta 500 Megas.	Hasta 1 Punto Cableados - Sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo que adquiera, o empaquete mayor o igual a 501Megas.	Hasta 2 Puntos Cableados - Sin cobro incluido en la instalación.
Punto Cableado al momento de la instalación	$ 25.000 iva incluido - Cobro único.
Punto Cableado en postventas	$ 50.000 iva incluido - Cobro único.

RED FTTH	
DESCRIPCIÓN *	**TARIFA**
Cliente nuevo que adquiera, o empaquete desde 30 megas hasta 900 Megas.	Hasta 1 Punto Cableados - Sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo que adquiera, o empaquete mayor o igual a 901Megas.	Hasta 2 Puntos Cableados - Sin cobro incluido en la instalación.
Punto Cableado al momento de la instalación	$ 25.000 iva incluido - Cobro único.
Punto Cableado en postventas	$ 50.000 iva incluido - Cobro único.

- Aplica a nivel Nacional.
- El servicio de punto cableado hace parte de la oferta y el cliente decide en que equipos se instala, en caso de no tener equipos con puertos de red no se podrá realizar la entrega del servicio.
- El punto cableado tendrá un costo de $50.000 IVA incluido por cada punto solicitado para los clientes nuevos de velocidades inferiores a 30 MB que los soliciten en una postventa y si se hace al momento de la instalación es de $ 25.000 IVA incluido.
- Los puntos adicionales tendrán un costo de $ 25.000 IVA incluido si es solicitado al momento de la instalación, para un punto cableado en un proceso de postventa el costo del punto cableado es de $ 50.000 IVA Incluido
- Aplica para el segmento Residencial.
- El servicio contratado solo podrá ser instalado en la dirección relacionada en el contrato y será para uso exclusivo del lugar donde se realizó la instalación.
- Máximo se ofrecerá cuatro (4) puntos adicionales por cliente, de acuerdo con la disponibilidad de puertos de módem instalado.
- No aplica exención de IVA en ningún estrato.
- El punto cableado es una extensión del servicio de internet contratado y no aplica para clientes de Internet para todos.
- Solo se ofrecerá a clientes que cuenten con equipos EMTA con más de un puerto UTP.
- A los clientes actuales de 30 MB en adelante que se les reporte una visita se les podrá realizar el punto cableado cumpliendo las condiciones de la tabla anteriormente descrita.

Uso Interno

- **CONDICIONES DE EXPERIENCIA GAMER**

- Con la nueva oferta se podrá vivir una experiencia Gamer, porque se mejoró la velocidad de Up en la velocidad de 250 megas.
- El servicio está sujeto a la disponibilidad de cobertura y a la viabilidad técnica de la instalación.
- Por $ 10.000 iva incluido, ADICIONALES a la renta o tarifa actual o vigente con Internet 250 MB, podrás disfrutar de la experiencia Gamer en 300 MB (F25 con mejor velocidad de subida) en Sencillos, Dobles y Triples en tarifas vigentes de 250 MB No Todo Claro, desasociando el código de servicio actual de Internet y asociando el nuevo código de servicio de Internet 300 MB (F25) si tienes actualmente 250 MB No Todo Claro, más el código de servicio de Dual Band (DBR)
- Esto aplica solo para RESIDENCIAL.
- A los Gamers se les entregará un punto cableado adicional al indicado en el cuadro de puntos cableados.

- **CONDICIONES DE CLARO GAMING CLOUD**

- El producto Claro Gaming Cloud aplica para clientes nuevos y actuales del segmento hogar y móvil pospago a nivel NACIONAL.
- El producto Claro Gaming Cloud aplica para Residencial y Soho.
- Para contratar y activar el servicio de Claro Gaming Cloud el cliente deberá acceder por medio de la App de MiClaro registrándose con usuario y contraseña.
- El servicio Claro Gaming Cloud no tiene cláusula de permanencia.
- Aplica para los estratos 1 al 6.
- Si el cliente no desea tener Claro Gaming Cloud deberá realizar el proceso de cancelación del servicio desde MiClaro App o por medio de los canales telefónicos o presenciales.
- El cliente tendrá acceso a una sesión simultanea por dispositivo y podrá crear hasta 4 perfiles por cuenta.
- La tarifa del producto Claro Gaming Cloud se facturará como servicio adicional.
- El costo mensual del servicio Claro Gaming Cloud será de $66.600 pesos. Este valor incluye IVA.
- La facturación del servicio Claro Gaming Cloud se realizará de manera anticipada.
- Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- En dispositivos móviles se sugiere usar una conexión WiFi para una buena experiencia.
- El producto Claro Gaming Cloud NO APLICA para clientes de segmento empresas o con líneas móviles corporativas

- **CONDICIONES CLARO DRIVE**

Tu mundo, tu bolsillo. Lleva todo lo que amas, siempre contigo. ¡Descárgalo ya!

Es nuestro servicio de almacenamiento en la nube para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

Beneficios del servicio:

- 100 GB de almacenamiento gratis si eres usuario postpago u hogar, para llevar contigo siempre tus archivos más importantes, desde cualquier dispositivo.
- Podrás guardar fotos, videos, música, documentos, archivos pesados comprimidos 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.
- El registro en la app es muy sencillo.
- Si eres cliente Todo Claro (postpago y hogar), tienes un total de 200GB de almacenamiento gratis (100 GB por ser postpago más 100GB por ser hogar)
-

Uso Interno

¡Acceder al servicio es muy fácil!

- 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).

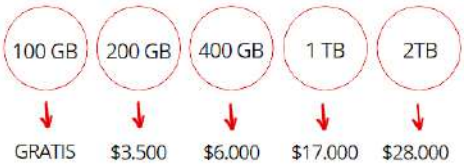
- Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!.

- Puedes registrate con Claro Móvil o Claro Hogar:

- Así de fácil podrás disfrutar de un gran almacenamiento para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.
- **(**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)

Paquetes de almacenamiento

- Valores con impuestos incluidos. Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.



Cancelación del servicio

- Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: www.clarodrive.com

○ 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 mayoría 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.
- La 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.

Uso Interno

- **CONDICIONES DE VENTA ADD-ONS POR MEDIO DE CLARO VIDEO**

✓ La reproducción se da por medio de Claro Video. Los Canales Premium, como su nombre lo indica son canales adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tienen un usuario y que solicita por nuestros canales de venta como lo son: Golden Premier, HBO, Hot Pack, Paquete Internacional, Universal+ y Win Sports +. Adicionalmente la reproducción es por medio del decodificador de la casa y en algunos casos como HBO y Win Sports+ por medio de Claro Video.

✓ Si el usuario va a activar el Add-ons (servicio adicional), se activa a la tarifa comercial vigente.

✓ Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) lo debe cancelar antes de que se finalice la vigencia de los 30 días.

✓ HBO solo se puede adquirir como Canal premium para los usuarios con servicio Claro Hogar y podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, a través de Claro Video y acceder a la OTT HBO MAX / HBO Max con las credenciales de la App Mi Claro.

NOMBRE SERVICIO ADD-ONS	TARIFA
ATRES PLAYER	$ 20.800
EDYE	$ 8.500
MGM	$ 12.900
PICARDÍA NACIONAL	$ 8.850
QELLO CONCERTS BY STINGRAY	$ 9.900
RTVEplay+	$ 27.490
STINGRAY KARAOKE	$ 9.900
UNIVERSAL +	$ 24.900
WIN + FÚTBOL	$ 33.900

Uso Interno

- **EQUIPO ULTRA WIFI:**

Descripción:

La solución ULTRA WIFI cuenta con una red Wi-Fi tipo malla que está compuesta por un módem/router, o estación base, y unos equipos satélites o puntos de acceso Ultra Wifi, que se comunican entre ellos para conformar una única red Wi-Fi con el mismo SSID y contraseña que permite tener una junior cobertura y estabilidad en la señal.

Costo de venta del equipo ultra wifi

TIPO DE CLIENTE	PLAZO MENSUAL 1 MES	PLAZO MENSUAL 6 MESES	PLAZO MENSUAL 12 MESES	PLAZO MENSUAL 18 MESES	PLAZO MENSUAL 24 MESES	PLAZO MENSUAL 36 MESES	UNIDADES DISPONIBLES
Nuevo y actual sin Ultrawifi	**$ 392.398**	**$ 65.400**	**$ 32.700**	**$ 21.800**	**$ 16.350**	**$ 10.900**	50.000
Nuevo y actual con Ultrawifi	**$ 196.199**	**$ 32.700**	**$ 16.350**	**$ 10.900**	**$ 8.175**	**$ 5.450**	

- **Condiciones generales:**

- Aplica a clientes nuevos y actuales.
- Aplica a nivel Nacional.
- Aplica para todos los estratos.
- Aplica para clientes que tengan cualquier paquete del servicio de internet fijo residencial con Claro, en red HFC y FTTH.
- El equipo Ultra Wifi, aplica para clientes nuevos y actuales con cualquier paquete que tenga el servicio de internet fijo residencial con Claro, que tenga equipos modem Docsis 3.0 en adelante.
- El equipo Ultra Wifi, se venden de contado o a plazos.
- El cliente podrá llevar el equipo Ultra Wifi con pago de contado, o a plazos a 6, 12, 18, 24 y 36 meses.
- El cliente que lleve el equipo Ultra Wifi a plazos tendrá 0% de interés.
- El cliente que lleve el equipo a plazos verá reflejado el valor de la cuota escogida, desde el ciclo de facturación siguiente a la instalación del equipo, en la factura de Claro Hogar.
- El cliente que escoja llevar el equipo a plazos no podrá adelantar pago del plan contratado.
- El costo de instalación del equipo para cliente nuevo y actual sin Ultra Wifi y con Ultra Wifi es de $ 0.
- El cliente que adquiera el equipo Ultra Wifi por primera vez deberá llevar 2 equipos inicialmente.
- El cliente que ya tiene los dos primeros equipos Ultra Wifi podrá llevar hasta 3 equipos adicionales para un total de 5 equipos.
- Un cliente podrá tener máximo 5 equipos Ultra Wifi por cuenta hogar.
- El cliente podrá adquirir el equipo Ultra Wifi, en el momento de la venta del servicio fijo con paquete de internet para clientes nuevos y en clientes actuales, el servicio fijo con paquete de internet debe estar activo.
- Para los clientes nuevos y actuales con el servicio de Ultra Wifi que deseen adquirir equipos adicionales, lo podrán realizar únicamente comprando el equipo Ultra Wifi. Los equipos Ultra Wifi que ya traiga el cliente antes de esta nueva compra y estén en comodato, continuarán en comodato.
- Si el cliente desea terminar el contrato de los servicios fijos con Claro, no podrá devolver el equipo comprado, por ende, deberá terminar de pagar los meses pendientes del equipo adquirido.
- Para adquirir el equipo Ultra Wifi el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet y/o contactarse a los canales de atención y venta de Claro para realizar la compra del equipo, el cual será entregado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del equipo.
- **NO aplica para retiro en tienda.**
- La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.

Uso Interno

- **Garantía del equipo Ultrawifi:**

- El equipo Ultra WiFi cuenta con una garantía de 12 meses a partir de la fecha de instalación.
- La garantía aplica únicamente si el equipo se encuentra en condiciones óptimas, sin daños físicos visibles o alteraciones que afecten su funcionamiento.
- La garantía no cubre daños ocasionados por mal uso, golpes, exposición a líquidos, alteraciones o reparaciones no autorizadas.
- En caso de requerir validación de la garantía, el cliente deberá contactar a los canales de atención de Claro para coordinar la revisión del equipo.
- Si la cuenta asociada al servicio se encuentra cancelada, pero el equipo aún está dentro del período de garantía, se realizará la devolución del dinero por la totalidad de las cuotas pagadas, siempre y cuando el equipo haya sido cancelado en su totalidad antes de la fecha de cancelación de la cuenta. No se efectuará un cambio de equipo.

- **Derecho de retracto:** El equipo aplica a la Ley de Retracto. El cliente puede retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega, para lo cual deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, con empaque y accesorios originales. Consulte la política de retracto en www.claro.com.co

- **Descripción técnica del equipo Ultra Wifi:**

- La tecnología de las soluciones ULTRA WIFI asegura que la conexión WIFI no se pierda o desmejore dentro de un mismo hogar. El cliente mantiene la velocidad y la conexión a la red WiFi así cambie de AP (Access point) mientras se desplaza.
- Solución compuesta por 2 equipos con las siguientes características:
    - Dual-band simultánea transmite en 2.4 GHz y 5 GHz.
    - Banda de 5GHz.
- Banda menos congestionada, lo que reduce las interferencias y ruidos.
- Permite alcanzar superiores velocidades mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un junior rendimiento.
    - AA Banda de 2.4GHz.
- Banda de junior alcance en espacios abiertos y a la hora de atravesar paredes y techos.
- 2x2 radios de 802.11b/g/n/ac para una mejor cobertura y potencia.
- Tecnología Beamforming que identifica dónde está el equipo e intensifica la señal wifi en esa dirección.
- Un único nombre de red WIFI o SSID para todo el sitio.
- A través de la aplicación que se entrega al momento de la instalación se puede manejar beneficios como control parental, redes de invitados entre otras.

Uso Interno

- **DECO DIGITAL CLARO:**

Es un adaptador de video que convierte el televisor en Smart Tv. Estos adaptadores permiten bajar aplicaciones, dar comandos por voz a través del control remoto, y por su tamaño y fácil conexión, es ideal para clientes que quieran llevar su servicio de Claro tv+ a otros lugares.

Beneficios:

- Simplifica tu experiencia de entretenimiento con Google TV. Descubre más de 400.000 películas y programas en un solo lugar.
- Obtén las mejores aplicaciones y juegos. Google Play trae tus aplicaciones y juegos favoritos a tu televisor.
- Disfruta de una impresionante transmisión 4K Ultra HD hasta 60 fps con HDMI 2.1.
- Control remoto inteligente: Enciende el televisor, ajusta el volumen, silencia y controla tu tránsito en un solo control remoto. Accede rápidamente a tus aplicaciones favoritas: Netflix, Prime Video, YouTube con botones predefinidos.
- Control de voz: Presiona el botón Asistente de Google en tu control remoto para buscar rápidamente más de 500.000 películas y programas, obtener recomendaciones para que coincidan con tu estado de ánimo, controlar dispositivos domésticos inteligentes y más.
- Descarga Claro tv+ la aplicación para ver tu televisión lineal, sin necesidad de cables.

Tarifas del equipo:

VALOR DEL EQUIPO PAGO DE CONTADO	VALOR DEL EQUIPO A 1 MES	VALOR DEL EQUIPO A 6 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 12 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 18 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 24 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 36 MESES	UNIDADES DISPONIBLES
$ 180.000	$ 180.000	$ 30.000	$ 15.000	$ 10.000	$ 7.500	$ 5.000	500

- **Condiciones generales:**

- Aplica a nivel Nacional en red HFC y FTTH donde haya cobertura.
- El cliente podrá llevar Deco digital a plazos de 1, 6, 12, 18, 24 y 36 meses.
- El cliente que lleve el Deco digital a plazos tendrá 0% de interés.
- El cliente podrá comprar máximo 4 dispositivos Deco digital y están sujetos a su capacidad de endeudamiento.
- Aplica para clientes que tengan cualquier paquete del servicio de internet fijo residencial con Claro, en red HFC y FTTH.
- Aplica para todos los estratos.
- No aplica para retiro en tienda. Para adquirir el Deco digital el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet, el cual será entregado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del servicio de internet y la entrega del dispositivo Deco digital.
- La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.
- La garantía del Deco digital es de 12 meses.

Uso Interno

o ASISTENCIA SOPORTE TECNOLÓGICO CLARO

- Servicio que permite a los clientes tener un experto que los ayudará a instalar, configurar y mantener sus equipos tecnológicos en óptimas condiciones.
- El servicio incluye asistencia en eventos de emergencia por parte de electricista, vidriero, emergencias de plomería o cerrajería, así como la asistencia de personal de mantenimiento.
- Existen 3 planes con diferente alcance y tarifa: Asistencia Soporte Tecnológico empaquetado*, Asistencia Soporte Tecnológico oro, Asistencia Soporte Tecnológico plata y Asistencia Soporte Tecnológico bronce:

PLANES ASISTENCIA SOPORTE TECNOLÓGICO HOGAR				
Características/PLANES	**EMPAQUETADO**	**BRONCE**	**PLATA**	**ORO**
Tarifa mensual (Iva incluido)	*	**$ 7.900**	**$ 11.900**	**$ 15.300**
Soporte telefónico 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte remoto 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte en sitio	4 visitas/año	4 visitas/año	6 visitas/año	12 visitas/año
Equipos soportados	7	7	10	15
Medición calidad Wifi	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Plomería de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Cerrajería de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Electricista de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Vidriero de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Servicio de Todero (Personal de mantenimiento)	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año

- Servicios de soporte telefónico y remoto: Cobertura en 1.198 Municipios de Colombia para la prestación del servicio a los usuarios Claro Hogar.
- Servicios de soporte presencial y servicios de asistencia por emergencia: Cobertura en 123 ciudades principales y secundarias.
- Horario de atención: Soporte Telefónico / Chat: En línea 7X24; Soporte en sitio: 5 x 12, lunes a viernes de 6am - 8pm.
- Aplica para clientes actuales y nuevos HFC del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- Aplica para venta a través de los canales TMK Hogares y TMK A365, canal presencial CAV y Agentes.
- Solo aplica un Asistencia Soporte Tecnológico por cuenta, siendo éste, Bronce, Plata u Oro.

Uso Interno

PLANES DE ASISTENCIAS:

"Los siguientes planes podrán ser adquiridos por el cliente que tenga cualquier servicio fijo con Claro."

Condiciones generales:

- Aplica para clientes actuales y nuevos HFC y FTTH del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- Aplica para venta a través de los canales TMK Hogares y TMK A365, canal presencial CAV y Agentes.
- Solo aplica una Multiasistencia Hogar por cuenta.

- **Plan Multiasistencia: Por solo $22.400 mensuales IVA incluido**

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

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

- **Plan Multiasistencia Pets: Por solo $22.400 mensuales IVA incluido.**

Asistencia Mascotas	Asistencia Exequial Mascotas	Asistencia Legal y De Ayuda
✓ Orientación Médica Veterinaria telefónica ✓ Consulta Médica Veterinaria por emergencia ✓ Baño canino después de enfermedad o cirugía ✓ Vacunación de refuerzo médico veterinario	✓ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave. ✓ Servicio de cremación por enfermedad o accidente.	✓ 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.

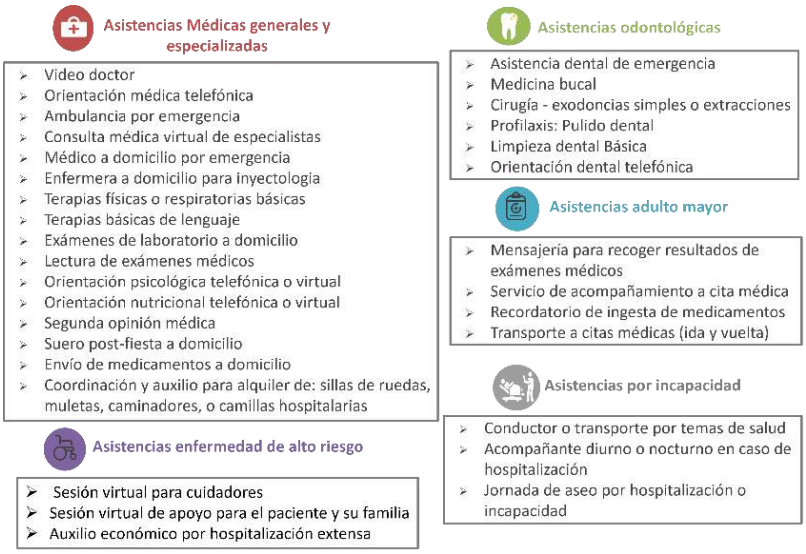
Asistencia Tradicional Hogar	Asistencia Hogar Express	Asistencia Hogar Limpia	Cobertura Médica	Cobertura Bienestar
✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos. ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Traslado al aeropuerto	✓ 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.	✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal. ✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles.	✓ 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	✓ 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.

- **Plan Multiasistencia Hogar - -Reuniones en casa: Por solo $22.400 mensuales IVA incluido.**

  El Plan MultiAsistencia Hogar ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional, con énfasis principalmente en asistencias para reuniones en casa y asistencias al Hogar en general, que pueden:

- **Plan Asistencia salud.: Por solo $20.900 mensuales**

  El Plan Plan Asistencia salud. ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional como: Asistencias médicas generales y especializadas, asistencias odontológicas, asistencias adulto junior, asistencias por incapacidad y asistencias enfermedad de alto riesgo, que los clientes pueden utilizar cada vez que lo necesiten.



- **SOLUCIÓN HOGAR CONECTADO CLARO**

Descripción:

Un hogar conectado es aquel que cuenta con dispositivos y servicios con Internet y conectados entre sí. Puede englobar, por ejemplo, sistemas de iluminación, sistemas de seguridad o electrodomésticos. El cliente que cuenta con un hogar conectado puede gestionar los diferentes dispositivos de forma automática o remota. Hogar conectado Claro es una plataforma que combina el ecosistema de dispositivos inteligentes más amplio del mercado (cámaras, sensores, eléctricos, iluminación, mascotas, seguridad, electrodomésticos, entretenimiento, entre otros), permitiendo a los clientes Claro administrar y gestionar a distancia sus dispositivos y electrodomésticos inteligentes a través de App Mi Claro en la opción Hogar Conectado.

Beneficios:

- Cuidado del hogar – seguridad.
- Reducción de costos.
- Optimización uso de su tiempo.
- Simplificar tareas – escenas.

TARIFAS DE CAMARAS Y SENSORES

TIPO DE CLIENTE	CONTADO	PLAZO MENSUAL 6 MESES	PLAZO MENSUAL 12 MESES	Unidades disponibles
Nuevo y actual CÁMARA	$ 222.000	$ 37.000	$ 18.500	200

TIPO DE CLIENTE	CONTADO	PLAZO MENSUAL 6 MESES	PLAZO MENSUAL 12 MESES	Unidades disponibles
Nuevo y actual SENSOR	$ 106.801	$ 17.800	$ 8.900	200

CONDICIONES GENERALES:

- Aplica a clientes nuevos y actuales.
- Aplica para TMK Venta y SAC, Agentes** y CAVs solo en las ciudades:
  - Regional Costa: Barranquilla, Cartagena de Indias, Montería, Puerto Colombia, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Soledad y Valledupar.
  - Regional Noroccidente: Armenia, Bello, Caldas, Copacabana, Envigado, Itagüí, La Estrella, Manizales, Marinilla, Medellín, Pereira, Rionegro, Sabaneta y San Antonio de Prado.
  - Regional Occidente: Cali, Florencia, Ibagué, Neiva*, Palmira y Popayán*.
  - Regional Centro: Bogotá, Cajicá, Chía, Madrid y Soacha.
  - Regional Oriente: Bucaramanga, Cúcuta, Duitama, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Tunja y Villavicencio*.
  - *En estas ciudades solo se vende cámara. **Este canal solo vende cámara.
- Aplica para todos los estratos.
- Aplica para clientes que tengan cualquier paquete del servicio de internet fijo residencial con Claro, en red HFC. No es obligatorio hacer un Upgrade de producto para comprar la cámara o el sensor y el equipo será entregado y configurado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del equipo. NO aplica para retiro en tienda.

Uso Interno

- La cámara y el sensor, aplica para clientes nuevos con cualquier paquete que tenga el servicio de internet fijo residencial con Claro con frecuencia 2.4 GHz.
- La cámara o sensor se venden de contado o a plazos.
- El cliente podrá llevar cámara o sensor de puerta o ventana con pago de contado, o a plazos a 6 y 12 meses.
- El cliente que lleve la cámara o sensor a plazos tendrá 0% de interés.
- El cliente que lleve cámara o sensor a plazos verá reflejado el valor de la cuota escogida, desde el ciclo de facturación siguiente a la instalación del equipo, en la factura de Claro Hogar.
- El cliente que escoja llevar el equipo a plazos no podrá adelantar pago del plan contratado.
- El costo de configuración de cámara o sensor de puerta o ventana para cliente nuevo y actual es de $ 0.
- Un cliente podrá tener más de una cámara o sensor en su cuenta hogar, para un total de 4 cámaras y 4 sensores.
- El cliente podrá adquirir el cámara o sensor de puerta o ventana, en el momento de la venta del servicio fijo con paquete de internet para clientes nuevos.
- Para los clientes nuevos con cámara o sensor que deseen adquirir equipos adicionales, lo podrán realizar.
- Si el cliente desea terminar el contrato de los servicios fijos con Claro, no podrá devolver el equipo comprado, por ende, deberá terminar de pagar los meses pendientes del equipo (cámara o sensor de puerta o ventana) adquirido.
- Para adquirir la cámara o sensor de puerta o ventana el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet en un CAV para realizar la compra del equipo, el cual será entregado y configurado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del equipo. NO aplica para retiro en tienda.
- La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.
- Todos los dispositivos de hogar conectado funcionan sobre redes Wi-fi de 2.4GHz (no es compatible con 5 GHz)
- Para realizar la configuración de los equipos el cliente debe descargar App Mi Claro (Android o IOS) de esta manera podrá realizar la configuración de los equipos de hogar conectado desde la opción Hogar Conectado.
- La garantía se realiza a través de los centros de servicio actuales CAVs y tiendas claro, el cliente debe ingresar el equipo en cualquier CAV; si el cliente decide ingresarlo a uno de los CAV entonces enviamos un correo al proveedor solicitando la recolección para que hagan la revisión y reparación o cambio en garantía, de esta manera el proveedor recoge el equipo y lo lleva a su laboratorio de garantías, una vez realizado el diagnóstico el proveedor lo devuelve al CAV y Claro le informa al cliente que ya puede recogerlo. Este tiempo es de 30 días hábiles como dice la Ley, pero nosotros solicitamos menos a los aliados 15 días hábiles.
- La garantía de cámaras es de 24 meses y la garantía del sensor de puerta o ventana es de 12 meses.
- En los eventos en los que los clientes nuevos contraten servicios de internet hogar y adquieran productos financiados para ser entregados durante la correspondiente instalación del servicio hogar, la venta a plazos estará sujeta a la materialización de la instalación de este servicio, en ese sentido nuestro personal técnico evaluará las condiciones antes de realizar la instalación, en caso de no ser viable la instalación del servicio hogar contratado en los términos pactados, el presente contrato de venta plazos se dará por terminado y en ese sentido se darán por canceladas las obligaciones aquí descritas por ambas partes incluyendo la entrega del producto a plazos por parte de COMCEL. Esta cláusula no aplicará para eventos de traslado o mantenimientos.
- Para el canal de ventas técnicos aplica al momento de una instalación o visita técnica, este canal está habilitado la venta de la cámara y sensor a todos los clientes Hogar en las ciudades detalladas en ítem inicial.
- ENTREGA EQUIPO DE TECNOLOGÍA: CLARO realizará la entrega del equipo únicamente al titular en el domicilio donde se instalará el servicio a través del técnico instalador al momento de la activación de los servicios fijos en caso de materializarse la instalación. Las cuotas empezarán a contar a partir de la instalación del servicio.
- **Para más información de condiciones y restricciones de hogar conectado consulta: https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/hogar-seguro/**

Uso Interno

ALMACENAMIENTO EN LA NUBE

El Servicio de Almacenamiento en la Nube proporciona el servicio y la tecnología para el almacenamiento de datos de vídeo y posibilita la carga, almacenamiento, sincronización, gestión y compartición de grabaciones de vídeos o audio (datos) de cámaras, videoporteros u otros dispositivos con funciones de grabación mediante cámara (en lo sucesivo, el «Dispositivo»). Tras adquirir y activar el Servicio de Almacenamiento en la Nube, el Dispositivo comienza automáticamente a cargar, almacenar, sincronizar, gestionar y compartir las grabaciones de audio o vídeo correspondientes (datos) en función del tipo de servicio.

Los planes disponibles son los siguientes:

PLAN	Características	Grabaciones de alarma	Encriptación de transmisión y almacenamiento	Precio
7 días	Guarda grabaciones generadas en los últimos 7 días debido a la activación del evento.	Si	Si	$ 13.000
14 días	Guarda grabaciones generadas en los últimos 14 días debido a la activación del evento.	Si	Si	$ 16.000

- ✓ El Servicio se divide en almacenamiento en la nube de 7 días, almacenamiento en la nube de 14 días según el servicio contratado. En cuanto al almacenamiento en la nube de 7 días, los datos de vídeo de los eventos de los últimos 7 días se almacenan de forma continua durante el periodo de servicio. En lo que respecta al periodo de 14 días, los datos de vídeo de los eventos de los últimos 14 días se almacenan de forma continua durante el periodo de servicio.
- ✓ Con el almacenamiento común en la nube, la carga de las grabaciones de eventos que se almacenan en la nube se basa en el algoritmo de eventos por detección de movimiento del dispositivo. El servicio de almacenamiento en la nube es un servicio de almacenamiento común en la nube.
- ✓ El servicio de almacenamiento en la nube es un cobro mensual con cargo a la factura de servicios fijos. El costo para el plan de 7 días es de $ 13.000 y para el plan de 14 días es de $ 16.000. Estos valores no llevan iva. Este servicio si prorratea.
- ✓ Este servicio aplica solo para clientes Residenciales nuevos o actuales en HFC o FTTH.
- ✓ Este servicio aplica para venta a través de los canales TMK Hogares, Cavs, Agentes y WhatsApp.

Uso Interno