

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN CONECTADOS RELEVO

✓ Oferta válida del 1 de mayo al 31 de mayo de 2025

Centro de Relevo Colombia es una aplicación que permite la comunicación en doble vía entre personas con discapacidad auditiva y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC (Lengua de señas colombiana) en línea.

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Datos incluidos en el plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando, terminada la capacidad de datos del plan	Minutos a nivel Nacional	Mensajes de texto a nivel Nacional	Claro Video	Claro música versión gratuita	Familia y Amigos	Claro Drive con 100 GB	Minutos ilimitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de Plan
Conectados Relevo V 5.1	\$ 50.252	\$ 59.900	100GB	Hasta 10GB	App Relevo, Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados Relevo 25 V 5.1	\$ 42.701	\$ 50.900	85GB	Hasta 85GB	App Relevo, Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	No incluye	Bundle

Condiciones generales de los planes:

1. El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
2. Aplica para personas naturales.
3. Aplican para línea nueva, migraciones, portaciones, reposiciones, cesiones de contrato y Cambios de plan.
4. Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones.
5. Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
6. El uso de las aplicaciones de App Relevo, Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp, descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas (ver condiciones más adelante).
7. Los planes relacionados en el documento permiten compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido. Los datos que se comparten hacen parte de los datos del plan contratado, antes del beneficio Todo Claro.
8. A continuación, se relacionan los canales de venta presenciales de las siguientes ciudades y centros de atención quienes brindaran el servicio de interpretación.

N°	CIUDAD	OFICINA	DIRECCIÓN
1	BARRANQUILLA	Cav Barranquilla Metropolitano	Av. Circunvalar con Murillo C.Cial Metropolitano Lc. 209 o el Centro Comercial del éxito
2	BARRANQUILLA	Cav Barranquilla Prado	Cra. 53 No. 74-126 Barrio Prado
3	BOGOTÁ	Cav Bogotá Plaza De Las Américas	CR 71D No 6-94 SUR Local 1639 CC PLAZA DE LAS Américas
4	BOGOTÁ	Cav Bogotá Plaza Imperial	Cra 104 # 148 - 07 CC Plaza Imperial Lc 1 - 47
5	BOGOTÁ	Cav Bogotá Alamos	CC Diver Plaza 2 Calle 71B No. 100-11 Lc 201A
6	BOGOTÁ	Cav Bogotá Floresta	Cra 67ª # 95 – 63 CC de Diseño Floresta
7	BOGOTÁ	Cav Bogotá Unicentro	Carrera 15 # 124-30 Local 2-054 CC Unicentro
8	BOGOTÁ	Tienda Bogotá Colina	Tienda BOGOTÁ Colina Cra. 58d #146-51 local 219
9	BOGOTÁ	Cav Bogotá Plaza Claro	Carrera 68 A # 24 B-10 Torre 1 Local 1 CC Plaza Claro
10	BOGOTÁ	Cav Bogotá Mall Plaza Nqs	Carrera 30 con Avenida 19, Local B1 al B19 Centro Comercial Calima
11	BOGOTÁ	Cav Bogotá Chapinero	Cra. 13 No. 59 - 52
12	BOGOTÁ	Cav Bogotá Cra 7	Carrera 7 #22- 20
13	BOGOTÁ	Cav Bogotá Restrepo	Av Cra. 14 No. 10 - 09 Sur Estación Nariño
14	BOGOTÁ	Cav Soacha Mercurio II	Autop Sur CC Mercurio Lc. 155-154
15	BOGOTÁ	Cav Bogotá Centro Mayor	Av Cra 27 # 38A-27 Sur Ent 5 Lc 1-200
16	BOGOTÁ	Cav Bogotá Toberín	Av Carrera 45 (Auto Norte) No. 166-68
17	BUCARAMANGA	Cav Bucaramanga Omnicentro	Calle 36 # 17 – 52 Local 1B1 Centro Comercial OmniCentro
18	CALI	Cav Cali Norte	Cr. 3 No. 49-120 Etapa 2 Lc.334 C. Ccial único
19	CALI	Cav Cali Sur	Carrera 98 # 16-200 C.C. Jardín Plaza, Lc. 227
20	MEDELLÍN	Cav Medellín Av. Colombia	Cr. 55 49-101
21	MEDELLÍN	Cav Medellín Santa Fe	Cra 43A No 7 sur-170 Local 9104/9106 CC Santa Fe
22	MEDELLÍN	Cav Medellín Molinos	Cl 30 A 82 a-26 L 3031 C.C Los Molinos
23	NEIVA	Cav Neiva Centro	Calle 6 # 6-13/21
24	PEREIRA	Cav Pereira Estación Central	Cl 20 6-17 L 306 C.C. Estación Central
25	SANTA MARTA	Cav Santa Marta Buenavista	C.Cial Buenavista local 28 y 33 Av El Libertador Frente a la Quinta de San Pedro Alejandrino

- 9.
- La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
 - Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
 - Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
 - Más información de condiciones y restricciones de los planes publicados en este documento consultar Términos y Condiciones Oferta Postpago Conectados <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
 - Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>
 - El proveedor del servicio es Comcel S.A

Condiciones generales de las aplicaciones:

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

Centro de Relevó Colombia
✓ Iniciar Sesión. ✓ Ingreso al Chat. ✓ Realizar video llamada (Uso Audio, uso video). ✓ Envío de Emoji. ✓ Envío de mensajes de Texto. Para acceder a la App debes contar con las credenciales de acceso de Centro de Relevó Colombia. Más información en https://centroderelievo.gov.co/

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

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

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

Facebook app:

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

Facebook app Messenger:

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

WhatsApp:

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

X:

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

Instagram:

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

- Una vez consumidos los datos del plan, para poder acceder a otros sitios de internet o hacer uso de las funcionalidades no incluidas, se requiere tener capacidad de datos, si el plan es abierto, se cobrará a la tarifa del KB adicional por demanda según el plan hasta alcanzar el límite de crédito o puede comprar paquetes de datos con cargo a la factura; si el plan es cerrado, el usuario deberá realizar una recarga o adquirir un paquete con capacidad de navegación. La tarifa de prepago es de \$0,034 por KB IVA incluido.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.
- ✓ **ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.