

Términos y condiciones Paquetes Todo Incluido (Con y Sin Adicionales)

✓ **Oferta válida del 26 de junio al 06 de julio de 2026**

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Los paquetes Todo Incluido son una oferta del servicio prepago que permite al cliente acceder a voz, datos y/o redes sociales, de acuerdo con la vigencia y el precio que mejor se ajusten a sus necesidades. A continuación, se presentan los paquetes disponibles dentro de la oferta Todo Incluido:

1. PAQUETES PREPAGO TODO INCLUIDO:

CON REDES SOCIALES.

Nombre del paquete	Precio del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes Incluidas
Todo incluido 30 Días	\$ 100.000	30 días	80 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 7 Días	\$ 9.000	7 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 6 Días	\$ 8.000	6 días	1,4 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 3 Días	\$ 5.000	3 días	400 MB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 1 Día	\$ 2.500	1 día	50 MB	50	Ilimitados	WhatsApp

SIN REDES SOCIALES.

Nombre del paquete	Precio del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional
Todo Incluido 7 Días	\$ 13.000	7 días	10 GB	Ilimitados	Ilimitados

✓ **Los paquetes prepago Todo Incluido se encuentran clasificados de la siguiente manera:**

- **Paquetes Todo Incluido con redes sociales** = Estos paquetes incluyen minutos, mensajes de texto ilimitados a nivel nacional y el paquete de datos, permite acceder a las funcionalidades incluidas de WhatsApp, Facebook y Twitter, sin costo hasta culminar su vigencia.
- **Paquetes Todo Incluido sin redes sociales** = Estos paquetes incluyen, minutos, mensajes de texto ilimitados a nivel nacional, paquete de datos cuya capacidad depende del plan adquirido por el cliente. NO incluyen el acceso a las funcionalidades de las aplicaciones de WhatsApp, Twitter y Facebook; por lo tanto, el uso de estas funcionalidades descuenta datos del paquete de datos.

PAQUETES PREPAGO TODO INCLUIDO CON ADICIONAL

1. PAQUETES TODOS INCLUIDO WIN SPORTS.

Con redes

Nombre del paquete	Precio del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Suscripción a:	Redes Incluidas
Todo incluido WIN 30 Días	\$ 45.000	30 días	18 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)	WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido WIN 30 Días	\$ 35.000	30 días	12 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)	WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido WIN 20 Días	\$ 25.000	20 días	7,5 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)	WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido WIN 10 Días	\$ 15.000	10 días	3,5 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)	WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido WIN 7 Días	\$ 11.000	7 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)	WhatsApp, X y Facebook App

Sin redes

Nombre del paquete	Precio del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Suscripción a:
Todo incluido WIN 30 Días	\$ 35.000	30 días	30 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)
Todo incluido WIN 15 Días	\$ 25.000	15 días	20 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)
Todo incluido WIN 7 Días	\$ 15.000	7 días	10 GB	Ilimitados	Ilimitados	WIN SPORTS (Contenido deportivo)

✓ Ver condiciones de WIN SPORTS en el anexo 1.

2. PAQUETES TODO INCLUIDO CON PAQUETE DE SALUD EN LINEA:

Nombre del paquete	Precio del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes
Todo Incluido 6 Días	\$ 9.000	6 días	1,4 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X, Facebook App y Salud en Línea con 4 beneficiarios
Todo incluido 3 Días	\$ 6.000	3 días	400 MB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X, Facebook App y Salud en Línea con 4 beneficiarios

PAQUETES SALUD EN LINEA:

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Descripción
Salud en línea 4 beneficiario	\$ 6.500	30 días	Este paquete incluye 1 Titular + 3 Beneficiarios con vigencia de 30 días
Salud en línea 2 beneficiario	\$ 5.000	30 días	Este paquete incluye 1 Titular + 1 Beneficiario con vigencia de 30 días
Salud en línea 1 beneficiario	\$ 3.500	30 días	Este paquete incluye 1 Titular con vigencia de 30 días

✓ Ver condiciones de SALUD EN LINEA en el anexo 2

3. PAQUETE PREPAGO TODO INCLUIDO GAMING:

Nombre del paquete	Precio del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes
Todo Incluido 7 Días_Gaming	\$ 10.000	7 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X, Facebook App y Acceso al portal de juegos por 7 días

✓ Ver condiciones de GAMING en el anexo 3

4. PAQUETE PREPAGO TODO INCLUIDO - BABEL

Nombre del paquete	Precio del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes
Todo Incluido 7 Días_Paquete Idiomas	\$ 11.000	7 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X, Facebook App y Acceso a Babel "curso de idiomas"

✓ Ver condiciones de BABEL en el anexo 4

ANEXO 1 - Condiciones generales de WIN SPORTS.

Definiciones:

WIN PLAY: Es la plataforma de streaming OTT de Win Sports S.A.S. en el que se puede disfrutar todo su contenido deportivo. A Win Play se puede acceder a la versión web mediante el enlace: www.winplay.co o a través de la aplicación móvil "Win Play" disponible en App Store y en Play Store.

WIN Sports: es un plan de suscripción de la plataforma de streaming OTT Win Play que comprende el acceso a través de un sólo dispositivo a la vez y durante el periodo de tiempo del paquete prepago móvil adquirido con Claro con WINSPTS incluido a:

- ✓ La señal en vivo de audio y video del canal de televisión "Win Sports",
- ✓ El audio en vivo del canal de televisión "Win+ fútbol
- ✓ Contenido de video bajo demanda de algunos programas como Cancherenado, Pasos de Cracks, Historias de Ultracancha, Póngale la Firma, entre otros.

Nota: La suscripción a Win Sports no incluye la señal de video en vivo del canal de televisión Win+ fútbol.

Condiciones generales:

1. Aplica solo para paquetes que tengan WINSPTS incluido.
2. Proceso de activación (paso a paso)
3. Una vez adquieras el paquete prepago que incluya la suscripción a Win Sports, recibirás un enlace (URL) vía mensaje de texto SMS o un WhatsApp.
4. Debes dar clic sobre el enlace (URL), el cual te redireccionará a Win Play
5. Si aún no tienes cuenta en Win Play deberás hacer el proceso de registro de la plataforma y ya podrás empezar a disfrutar tu suscripción a ¡Win Sports!
6. Este registro será una única vez, una vez registrado cada vez que compres podrás ingresar con el correo y el código OTP enviado (código numérico o alfanumérico temporal, único y de corta duración, enviado a tu email, que se usa como segunda capa de seguridad para confirmar tu identidad al iniciar sesión).

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

7. Si ya tienes cuenta en Win Play, debes iniciar sesión con tu correo electrónico registrado, posteriormente revisar la bandeja de entrada de dicho correo electrónico e ingresar el código OTP enviado (código numérico o alfanumérico temporal, único y de corta duración, enviado a tu email, que se usa como segunda capa de seguridad para confirmar tu identidad al iniciar sesión) y dar clic en "Activar".

Activación y vigencia de Win Sports:

- ✓ Si abres la URL y no terminan el proceso de activación esta se vencerá y se tendrá que dirigir al usuario al canal de WhatsApp para poder recuperar la URL y continuar con el registro.
- ✓ El enlace URL de la suscripción a Win Sports dura según la vigencia del paquete comprado, esto quiere decir que la puede abrir en cualquier momento dentro de la vigencia de su paquete.
- ✓ El usuario puede recuperar la URL de registro en el canal de WhatsApp, en la línea oficial de claro Colombia 3112000000. Debe ingresar seleccionando la línea prepago con la que se compró el paquete, y seleccionar la opción de Todo sobre tu línea y después la opción de consulta tus consumos, ahí podrá visualizar la vigencia del paquete y darle clic en el botón ir a Win Sports para completar su registro.
- ✓ La suscripción a Win Sports estará vigente durante el periodo de vigencia del paquete prepago Claro adquirido.
- ✓ La suscripción a Win Sports estará vigente desde el momento que reciba el SMS o WhatsApp con la URL para ingresar a la aplicación.
- ✓ Para disfrutar de la suscripción el usuario deberá llenar el formulario de la plataforma de Win Play, aceptando los Términos y Condiciones publicados <https://winplay.co>.
- ✓ Adicional deberá tener instalada la Aplicación de Win Play.
- ✓ Uso permitido y limitaciones
- ✓ El cliente solo podrá visualizar el contenido de Win Sports en un dispositivo a la vez.
- ✓ La suscripción a Win Sports es únicamente para uso personal. No puede usarse con fines comerciales o mercantiles, o en establecimientos o áreas comerciales o abierto al público (por ejemplo, y sin limitación, bares, restaurantes, comedores, estadios, casinos, clubes, teatro, etc.), sea o no con fines de lucro.
- ✓ Podrás activar un máximo de 1 (una) suscripción a Win Sports por línea prepago al cual le corresponda el beneficio.
- ✓ Reglas sobre correo electrónico y compatibilidad con otros planes
- ✓ Cada correo electrónico solo puede estar asociado a una única suscripción activa de Win.
- ✓ Si ya tienes un plan de suscripción de Win Play activo, no podrás usar el mismo correo electrónico para usar la suscripción de Win Sports incluida en el paquete prepago móvil de Claro.

Control antifraude / uso inadecuado:

- ✓ Win Sports S.A.S., a través del administrador de Win Play, podrá inactivar el acceso a la suscripción a Win Sports en cualquier momento en caso de detectarse reventa del acceso a la suscripción, fraude o uso inadecuado o prohibido en la suscripción.

Privacidad y soporte:

- ✓ El cliente prepago Claro que quiera activar la suscripción a "Win Sports" deberá consultar la Política de Privacidad de Win Sports para Win Sports en el siguiente enlace: <https://winsports.zendesk.com/hc/es/articles/201228035-Pol%C3%ADtica-de-tratamiento-de-la-informaci%C3%B3n-de-Win-Sports-para-Win-Play>
- ✓ Una vez finalizado el proceso de activación de la suscripción a Win Sports, si requieres algún tipo de asistencia o solución de falla con el proceso de activación o con la suscripción como tal, podrás solicitar ayuda a través del botón de "Ayuda" de Win Play o al correo electrónico soporte@winplay.co.

No canje / no cambio:

- ✓ Ningún cliente podrá exigirle a Win Sports y/o a Claro el cambio de la suscripción incluida por otro de su agrado o el equivalente de este en dinero.

ANEXO 2 - Condiciones generales de SALUD EN LÍNEA:

- ✓ Grupo MOK coloca al alcance de nuestros Clientes el servicio de un médico general, disponible en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general a través de una plataforma de telemedicina (consulta virtual-video), con una duración máxima de 30 minutos. El Cliente o algún miembro de su grupo familiar será valorado, diagnosticado y tratado, con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiadas, según las necesidades de su sintomatología.
- ✓ El servicio se programará según la agenda de nuestros profesionales. La consulta virtual será asignada dentro de las 24 horas a partir del momento de la solicitud.
- ✓ La solicitud de este servicio se debe realizar exclusivamente por medio de la línea telefónica
- ✓ Línea gratuita nacional 018000413843
- ✓ Línea en Bogotá (601) 5800838

Descripción general del servicio de salud en línea:

- ✓ Lea estas políticas atentamente antes de realizar la contratación del servicio de telemedicina suministrado por Mok ips ya que su uso implica la aceptación de estas. Estas políticas están dirigidas a clientes de COMCEL S.A. (en adelante CLARO), personas naturales, que contratan el servicio de Telemedicina.
- ✓ Términos y Condiciones de adquisición del servicio de telemedicina Mok descuento del saldo prepago.
- ✓ CLARO no es una Entidad Prestadora de servicios de Salud, ni de servicios conexos. La compañía solo pone a disposición del usuario el acceso a los servicios de GRUPO MOK.
- ✓ por lo que CLARO no responderá por servicios que conforme a la ley no le corresponda su prestación.
- ✓ La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE (CLIENTE: Persona física que ha adquirido previamente servicios de CLARO, en la modalidad de Prepago) implica su aceptación expresa y su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si el CLIENTE en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de contratar el SERVICIO.

Definiciones:

- ✓ **Cliente:** Cliente que exprese de forma voluntaria su intención de pertenecer al Programa de telemedicina prestado por MOK y que sea registrado por el contratista en la base de clientes del programa. Persona física que ha adquirido previamente servicios de CLARO, en la modalidad de Prepago y que desea conectarse con el servicio de telemedicina de Grupo MOK.
- ✓ **Beneficiarios:** Grupo de Beneficiarios que indique el cliente, quienes podrán acceder a algunos de los servicios con extensión familiar que se detallan en las condiciones de prestación de cada asistencia en el presente documento.
- ✓ **Vigencia:** Período durante el cual el cliente y/o beneficiario tienen derecho a obtener los servicios de telemedicina descritos en el presente documento. Para este caso, el período de vigencia activa estará determinado por un periodo de 30 días y será confirmado en el momento de la venta.

Condiciones generales

Activación del servicio salud en línea con MOK

- ✓ El paquete puede ser Comprado en las tiendas de claro.
- ✓ Aplica para líneas en prepago
- ✓ El servicio solo podrá ser contratado por personas naturales, no está disponible para líneas del segmento corporativo (empresa, negocios, pymes).
- ✓ Para poder contratar y disfrutar del servicio, la línea debe encontrarse activa y no se debe encontrar suspendida causal alguna como fraude.
- ✓ El usuario solamente podrá contratar un único servicio por línea de toda la oferta comercial vigente.
- ✓ Para usuarios prepago, la vigencia del servicio será conforme al paquete contratado por el usuario y comenzará a partir del día de contratación del servicio.
- ✓ El prestador del servicio de telemedicina es Grupo MOK a través de su filial IPS GRUPO MOK.

Proceso de agendamiento de la consulta:

- ✓ En caso de que el Usuario requiera un Servicio, antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica a las siguientes líneas de atención, las cuales estarán disponibles las 24 horas de los 365 días del año para realizar el proceso de agendamiento:
 - ✓ Línea gratuita nacional **018000413843**
 - ✓ Línea en Bogotá **(601) 5800838**
- ✓ En la comunicación telefónica el Usuario deberá registrarse suministrar la información que se le solicite para la prestación del Servicio y los siguientes datos:
 - Nombre del Usuario.
 - Tipo y número de identificación
 - Número telefónico de contacto.
 - Servicio que requiere.
 - Lugar donde se encuentra.
 - Demás información necesaria de acuerdo con el Servicio.
- ✓ El registro solo podrá solicitarse desde la línea que realizó la compra del paquete.
- ✓ Grupo MOK confirma si el Cliente tiene o no derecho a recibir la prestación del servicio. En todos los casos los clientes, deberán antes de iniciar la prestación del servicio, aceptar la autorización de tratamiento de datos y los términos y condiciones; la no aceptación de esto será causal para la no prestación del servicio.
- ✓ Una vez verificado lo anterior, Grupo MOK realizará las gestiones para la prestación del servicio solicitado, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones descritas en el presente documento. En caso de que el Cliente, no cumpla con los requerimientos para la prestación del servicio o no tenga derecho al mismo, GRUPO MOK no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

Condiciones para acceder a la consulta:

Telemedicina por videollamada:

- El servicio De telemedicina se ofrece a través de videollamada.
- El servicio lo presta un médico profesional.
- El medico podrá generar incapacidad en la consulta en caso de ser necesario, diagnosticar e indicar plan de manejo según sintomatología.

Nota: La incapacidad generada en la consulta, podrá ser validad en la EPS del usuario.

- ✓ Para la cita virtual el usuario recibirá un enlace (link) a su correo personal o en un mensaje de texto a la línea de teléfono celular que haya suministrado, al cual debe conectarse para dar inicio a la consulta médica por videollamada, siempre y cuando cuente con la tecnología para acceder al consultorio virtual. Para acceder a la consulta el usuario deberá contar con datos o acceso a internet. La videollamada consume datos en caso de realizarse desde un equipo celular móvil.
- ✓ **Nota:** Adicional al servicio de Telemedicina, el Cliente podrá optar, si lo prefiere y/o no cuenta con la tecnología para acceder a nuestros consultorios virtuales por medio de llamada en las siguientes condiciones:
- ✓ **Orientación Médica Telefónica (OMT)**, la cual se realizará mediante llamada telefónica de un médico, quien le indicará algunas recomendaciones sobre su patología y manejo en casa; sin embargo, bajo esta modalidad, no podrá realizar ninguna formulación, solicitar imágenes diagnósticas, ni emitir incapacidades. La duración máxima de la consulta será de 30 minutos.
- El servicio de asistencia comprende la atención de orientación médica únicamente, no se trata de un tratamiento médico por lo que no se hace entrega de órdenes de urgencia.
- El servicio de orientación médica de Telemedicina se brinda de acuerdo con protocolos médicos establecidos para entregar el servicio ofrecido.
- En caso de urgencia médica acérquese a su centro médico más cercano de forma inmediata.
- El servicio de Grupo MOK se prestará únicamente en territorio colombiano, y se realizará a través de la IPS GRUPO MOK.

Procedimiento de telemedicina mok con video llamada:

- ✓ A continuación, encontrará las indicaciones para recibir el servicio de telemedicina a través de videollamada.
- ✓ Requerimientos:
 - Computador o smartphone con una cámara incorporada.
 - Acceso a una red de internet
 - Disponibilidad de tiempo de 30 minutos aproximadamente.
- ✓ El proceso de registro en la plataforma de Telemedicina es responsabilidad del Cliente. Para llevar a cabo un proceso de agendamiento con un médico general.

Nota Importante:

- ✓ En caso de presentar fallas con el direccionamiento automático del enlace, deberá copiar y pegar el mismo en la barra de búsqueda de su navegador.
- ✓ Menores de edad podrán disfrutar del beneficio, siempre y cuando estén acompañados de un adulto.
- ✓ Si presenta dificultades para completar el procedimiento previamente indicado deberá contactar a la Plataforma de Servicios a los números 018000413843(Línea gratuita nacional) y 6015800838 (Línea en Bogotá) para recibir las indicaciones de una persona especializada.

Reclamaciones sobre Salud en Línea

- ✓ Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el Cliente deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM, a las líneas antes indicadas: Línea gratuita nacional 018000413843.
- ✓ Línea en Bogotá (601) 5800838

Aspectos generales:

- ✓ La activación de la asistencia quedará vigente a partir de las 00:00 horas del día siguiente a la compra.
- ✓ El cliente podrá reagendar o cancelar su cita comunicándose a las líneas de atención 018000413843
- ✓ Línea en Bogotá (601) 5800838.
- ✓ El Titular para cumplir con fines comerciales, el tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos.
- ✓ Si un cliente del segmento Prepago se cambia al segmento Pospago y adquiere el servicio de Telemedicina, se dará por finalizadas las vigencias que tuviese activas en la modalidad Prepago y esto no generará devolución de pago realizado.

Prescripción de las Reclamaciones:

- ✓ Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

Autorización uso de datos

- ✓ En virtud de la Ley 1581 de 2012, el cliente autoriza al Prestador, con fines comerciales al tratamiento, uso, transmisión y transferencia a terceros de sus datos personales. Sus datos personales serán usados y tratados para el desarrollo del objeto social de GRUPO MOK en lo que respecta al cumplimiento de obligaciones contractuales contraídas con el titular y/o responsable de la información, como: a) efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por GRUPO MOK; b) suministrar información de contacto a las áreas comercial, tele marketing, investigación de mercados con el cual GRUPO MOK desarrolle actividades comerciales de ese tipo; c) prestar los servicios ofrecidos por GRUPO MOK y aceptados en el contrato que origine la prestación. En caso de que GRUPO MOK llegase a solicitar datos sensibles, así lo informará y solicitará autorización previa de los mismos y realizará la implementación acorde con las directrices legales aplicables tendientes a la protección de estos datos. Los datos serán tratados de acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos que puede consultar en www.grupomok.com
- ❖ Para más información de las condiciones generales de los paquetes Todo Incluido y Salud en Línea igual consulta www.claro.com.co.
- ❖ Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>

ANEXO 3 Condiciones generales de GAMING:

✓ Descripción general:

El paquete todo incluido 9 gaming de 7 días, es una oferta donde el cliente en plan prepago puede acceder a los servicios de voz, datos, redes sociales y acceso al portal Claro Club Apps de juegos por 7 días. A continuación, se detallan el paquete todo Incluido 9 gaming de 7 días:

ANEXO 4 Condiciones generales de BABEL:

Descripción general:

Babbel es una plataforma de aprendizaje de idiomas que ofrece:

- Cursos de autoaprendizaje: Lecciones interactivas diseñadas por expertos en 14 idiomas diferentes.
- Clases en vivo (Babbel Live): Sesiones en grupo o individuales con profesores certificados en inglés, alemán, francés, español e italiano.
- Recursos adicionales: Podcasts, ejercicios de repaso de vocabulario y prácticas de conversación.

Condiciones y restricciones:

- ✓ El paquete "Todo Incluido de 7 Días", que brinda acceso completo a:
 - Todos los cursos de autoaprendizaje disponibles en la plataforma.
 - Clases en vivo ilimitadas durante el período de 7 días.
- ✓ El usuario deberá solicitar la compra al tendero o mayorista del paquete todo incluido + Babbel por medio del portal de tenderos (Mahindra).
- ✓ El tendero realizara la selección y activación del paquete Todo incluido + Babbel.
- ✓ El usuario recibirá en su celular un mensaje de texto de confirmación de activación del paquete, como notificación.
- ✓ El usuario recibirá en su celular un segundo mensaje de texto de confirmación de activación del servicio de idiomas incluido (Babbel), el mensaje incluirá la URL de acceso y de esta manera estará al suscrito al servicio. El mensaje incluirá los términos y condiciones y posteriormente un mensaje con una URL para ingresar en el portal, en donde podrá acceder al contenido del servicio.
- ✓ Finalizada la vigencia del paquete Todo incluido el acceso al portal de idiomas Babbel también será suspendido. Si el cliente adquiere un nuevo paquete se guardará su información de avance en el curso o idioma seleccionado.

Acceso y Uso del Servicio

- Requisitos técnicos: El usuario debe contar con un dispositivo compatible, conexión a internet y, en algunos casos, software de videoconferencia para acceder a las clases en vivo.
- Cuenta de usuario: Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de sus credenciales y notificar sobre cualquier uso no autorizado.

CONDICIONES GENERALES DE LOS PAQUETES PREPAGO TODO INCLUIDO:

- ✓ Las líneas nuevas activas en el plan Prepago Control a partir del 14 de Abril de 2018, la navegación aplica únicamente a través de la compra de paquetes, el usuario tiene el control para navegar. No se encuentra habilitado la opción de navegar por demanda o Kilobyte. Únicamente podrá navegar a través de la compra de paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ el cliente que no desee adquirir la oferta descrita en este documento con servicios adicionales (como suscripciones a Win, Salud en Línea, Babel, Gaming, entre otros) podrá optar por paquetes prepago Todo Incluido sin adicionales, disponibles a través de <https://www.claro.com.co/personas/autogestion/portal-pagos/> - Portal de pagos y recargas →
- ✓ Compra de paquetes → opción Portal de pagos, bajo sus condiciones comerciales vigentes
- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos, depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No podrá usar los paquetes para compartir datos con otros dispositivos.
- ✓ Los datos móviles incluidos en el paquete NO son ilimitados. La cantidad de datos incluidos depende del paquete que adquiera el usuario.
- ✓ Una vez vencida la vigencia del paquete adquirido y si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación de acuerdo a las tarifas del plan prepago en el que se encuentra activa la línea del usuario. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un nuevo paquete de APP o de datos para seguir navegando.
- ✓ Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobraran conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.
- ✓ Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiera.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
- ✓ El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.
- ✓ Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE VOZ:

- ✓ El servicio de minutos ilimitados incluido en el paquete aplica para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional y puede ser utilizado exclusivamente por el titular de la línea. No se permite la comercialización.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los minutos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los minutos del primer paquete, se instalarán los minutos del segundo paquete.
- ✓ En Prepago Control el paquete se descontará por segundos, y en Prepago Amigo se descontará por minutos.
- ✓ Los segundos o minutos incluidos en el paquete aplican para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional.
- ✓ Si llamas a tu elegido de voz y cumples con las condiciones para hablar gratis los primeros 5 minutos de cada llamada, no se descontarán los minutos o segundos hablados del paquete comprado. Sin embargo sí hablas más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzará a descontar del paquete adquirido.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al paquete contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MENSAJERIA:

- ✓ Los SMS Ilimitados del paquete aplican para cualquier operador móvil nacional, no aplican para mensajes a celulares de otros operadores internacionales, SMS Premium (participación a trivias, concursos, promociones y/o suscripción a contenidos) ni para mensajes enviados o recibidos desde internet.
- ✓ Los mensajes de texto enviados a otros operadores móviles internacionales, SMS Premium, enviados o recibidos desde internet serán cobrados de forma adicional según a la tarifa vigente.
- ✓ Solo aplica para mensajes de texto usuario -usuario, este paquete NO puede ser utilizado para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro móvil y este paquete no puede ser usado para el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- ✓ El uso del servicio de mensajes cortos de texto SMS implica el cumplimiento de las siguientes políticas por parte de los usuarios Claro móvil:
- ✓ El usuario se compromete a realizar buen uso de la red de Claro móvil. Indicios o evidencia de prácticas de SPAM, FLOODING, o violación de derechos de autor por envío de contenidos a través de mensajes cortos de texto SMS o en general la utilización que tenga como objeto o como efecto fines ilícitos, o fines publicitarios y/ comerciales serán causal justa para que Claro Móvil dé por terminado unilateralmente el contrato de prestación del servicio o la prestación del servicio como tal en prepago, por el uso no autorizado de la red. Será potestativa de Claro móvil la decisión de terminación unilateral de contrato por las razones aquí citadas.
- ✓ Definición SPAM: Envío reiterativo por parte de un mismo usuario (desde uno o varios móviles o emuladores de terminales o cualquier software parametrizado para tal fin) de mensajes en masa o mensajes comerciales no solicitados; esto incluye, pero no está limitado a, mensajería en masa de publicidad comercial, boletines informativos, peticiones de caridad, peticiones de firmas, cadenas de mensajes y octavillas políticas, religiosas o de cualquier tipo hacia varios usuarios.
- ✓ Definición de Flooding: Será considerado como flooding el intento deliberado de sobrecargar un equipo o una red (hacia una red o equipo en particular) mediante el envío reiterado de mensajes cortos cuyo fin sea saturar o disminuir las funciones de cualquier elemento de la red de Claro móvil.
- ✓ Si el usuario tiene activo un Paquete Todo Incluido con minutos ilimitados y compra otro antes de que se concluya la vigencia del primero, se amplía la vigencia del servicio de SMS ilimitados a la vigencia del último paquete adquirido.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DE LAS APPS:

- ✓ **A continuación se detallan las funcionalidades de las redes incluidas y/o compradas en el paquete prepago:**

WhatsApp	
✓	Envío de textos (mensajear).
✓	Envío de notas de voz (icono de micrófono).
✓	Envío o compartir fotos, documentos y videos.
✓	Envío de gif o sticker.
✓	Poner un mensaje en destacados.
✓	Enviar mensaje en difusión.
✓	Descargar o guardar fotos y videos.
✓	Envío o compartir contactos de la agenda.
✓	Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

- ✓ Realizar llamadas y videollamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp.
- ✓ Realizar llamadas y videollamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp.
- ✓ Crear un grupo.
- ✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados.
- ✓ Invitar a un amigo.
- ✓ Cambiar el perfil de usuario.
- ✓ Durante la vigencia del paquete con redes incluidas y una vez se haya terminado la capacidad de datos del paquete o plan, las llamadas y videollamadas de WhatsApp estarán incluidas. Así mismo la función de Llamadas o Videollamadas en eventos de baja calidad de la red consume datos.
- ✓ Las llamadas y videollamadas son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podría no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Paquete.

Facebook App

- ✓ Invitar y buscar amigos.
- ✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace.
- ✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Publicar mi estado personal o comentar el estado de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook.
- ✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook.
- ✓ Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo.
- ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook.
- ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo.
- ✓ Ver o Dar me gusta a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Responder Historias.
- ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook.
- ✓ Transmitir en Vivo - Facebook Live.
- ✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión.
- ✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo.
- ✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios.
- ✓ Facebook Parejas.
- ✓ Crear páginas.
- ✓ Facebook Messenger.
- ✓ Agregar historia.
- ✓ Chatear en modo incognito.
- ✓ Colocar apodo a los amigos.
- ✓ Enviar audio.
- ✓ Enviar Gif.
- ✓ Enviar imagen.
- ✓ Enviar videos.
- ✓ Envío de texto por Messenger.
- ✓ Iniciar nuevo chat.
- ✓ Ver historias.
- ✓ Ver videos.
- ✓ La App Facebook Messenger es una aplicación independiente de App Facebook, con funcionalidad asociada.

X

- ✓ Visualizar el timeline personal o de terceros.
- ✓ Publicar
- ✓ Comentar una publicación
- ✓ Dar favorito en una publicación
- ✓ Reenviar una publicación
- ✓ Citar una publicación
- ✓ Enviar un mensaje directo.
- ✓ Recibir notificaciones.
- ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline.

- ✓ Descargar fotos.
- ✓ Reproducción de Vídeos alojados en la aplicación.
- ✓ El uso de las siguientes funcionalidades de X descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas dentro de la aplicación con consumo gratuito.
- ✓ La descarga y las actualizaciones de la aplicación de X.
- ✓ Las llamadas, videollamadas, En Vivo o servicios voz a través de X.
- ✓ La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- ✓ La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de la aplicación de Twitter, como YouTube, Vimeo, Facebook etc.
- ✓ El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de la aplicación de X.
- ✓ Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de la aplicación de X.

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

WhatsApp:

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

Facebook app:

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

Facebook app Messenger:

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

X:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Google.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook app.
- **ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

CAMBIOS POR REFORMA TRIBUTARIA:

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

CONDICIONES GENERALES PARA COMPRAR PAQUETES PREPAGO:

- ✓ **Recargar:** un monto que cubra el valor del Paquete deseado o tener el saldo vigente para comprarlo
- ✓ **Activar el Paquete:** para esto selecciona cualquiera de los siguientes medios:
 - Ingresa a través de la App Mi Claro, descárgala, regístrate y compra paquetes
 - En los puntos de venta Autorizados.
 - Compras por PSE.
 - Claro Pay.
 - WhastApp No. 3112000000.
 - USSD.

- ✓ Cuando el Usuario realice la recarga e inmediatamente haga la activación del Paquete, el precio del paquete adquirido le será debitado de su saldo nominal Prepago y CLARO enviará un mensaje de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso de los servicios incluidos en el mismo, esto de acuerdo con el paquete solicitado.
- ✓ El valor del Paquete adquirido será descontado del saldo nominal de la línea prepago, no se permite adquirir paquetes con saldos promocionales.
- ✓ Si el Usuario empieza a usar los servicios antes de recibir el mensaje de texto de confirmación de la activación del paquete adquirido, se cobrarán los servicios utilizados a través de las tarifas por demanda vigentes en el plan prepago en el cual se encuentre activa la línea del usuario (en caso de que el plan prepago permita la opción de consumir el servicio por demanda).
- ✓ Para poder navegar, el usuario debe adquirir paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ Los paquetes Prepago no aplican en Roaming Internacional.
- ✓ Los Paquetes de Voz Prepago no aplican para llamadas de Larga distancia internacional.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
- ✓ Estos paquetes solo aplican para usuarios Prepago, para usuarios Postpago Mixtos aplicaran paquetes de la oferta postpago.
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.