

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

➤ **VIGENCIA:** 03 de agosto al 31 de agosto de 2026

➤ **OBJETIVO:**

- ✓ Consolidar y divulgar las condiciones generales, características, restricciones, beneficios, procesos de activación y uso de los planes, servicios y productos asociados a la oferta Postpago Masiva de Claro, con el fin de servir como documento de consulta para las áreas comerciales, operativas y de atención.

➤ **APLICA PARA:**

- ✓ Clientes nuevos y actuales.
- ✓ Segmento Postpago personas naturales.
- ✓ Todos los canales de venta.
- ✓ Aplica a nivel Nacional.

➤ **EXCLUSIONES:**

- ✓ Las condiciones como precios de la oferta, servicios adicionales y promociones comerciales se encuentran definidas exclusivamente en los documentos tarifarios Circular de condiciones generales Postpago.

TABLA DE CONTENIDO

1. **CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.**
2. **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE “VOZ, DATOS Y SMS” DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.**
 - 2.1. Condiciones del Servicio de Voz
 - 2.1.1. Condiciones comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional.
 - 2.1.2. Servicio de Roaming Internacional.
 - 2.2. Condiciones del servicio de SMS y adicionales.
 - 2.3. Condiciones del Servicio de Datos.
 - 2.3.1. Compra de paquetes de Datos. - **No disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**
 - 2.3.2. Condiciones generales de las aplicaciones incluidas en los planes
3. **CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS ADICIONALES INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.**
 - 3.1. Condiciones de suscripción a Claro Música versión gratis.
 - 3.2. Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video. **No disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**
 - 3.2.1. Condiciones de venta ADD-ONS por medio de Claro Video. **No disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**
 - 3.3. Condiciones del servicio Claro Drive. **No disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**
4. **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS “BUNDLE” INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.**
 - 4.1. Condiciones Generales de Asistencias.
 - 4.1.1. Plan Multiasistencia.
 - 4.1.2. Plan Multiasistencia Pets.
 - 4.1.3. Plan Multiasistencia Salud.
 - 4.2. Suscripción Apps de Video Incluida en la oferta Postpago (Bundle).
 - 4.2.1. Suscripción de AMAZON PRIME.
5. **SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES PARA CONTRATACIÓN INDIVIDUAL (STAND ALONE) EN EL POSPAGO. Aún no disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**

1. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO:

- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.
- ✓ Los planes que incluyen adicionales en bundle (como aplicaciones de video, asistencias, Seguridad Lookout, beneficios para ir a cine, entre otros), reflejarán en la factura el valor correspondiente a cada una de dichas suscripciones el valor correspondiente por adquirir en bundle.
- ✓ El plan que incluyen adicionales (como aplicaciones de video y asistencias), podrán ser utilizados por el usuario una vez el plan esté activo, conforme a las condiciones específicas de cada servicio adicional.
- ✓ El plan que incluya aplicaciones como (Facebook, X y/o chat de WhatsApp), consumen datos del plan contratado. Una vez el usuario agote la capacidad de navegación del plan, podrá continuar accediendo a las funcionalidades básicas de estas redes sociales, conforme a las condiciones establecidas (ver detalles más adelante).
- ✓ Para la adquisición de planes Bundle y/o servicios adicionales, el usuario deberá cumplir con las políticas y condiciones de crédito y cartera vigentes, las cuales estarán sujetas a validación y aprobación de acuerdo con los criterios establecidos por Claro.
- ✓ El plan aplica para activar en tecnologías Iphone y Smartphone.
- ✓ 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, 5G) 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 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. Para obtener la velocidad de 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/>. En zonas sin cobertura 4G y/o 5G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ En caso de recibir una promoción de descuento en el cargo fijo mensual, el beneficio de “Más Datos por ser Todo Claro” se entregará al mes siguiente de finalizada la promoción de descuento, siempre que el cliente mantenga la condición de ser Todo Claro. Más información de condiciones generales 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/>

2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE “VOZ, DATOS Y SMS” DE LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

2.1. Condiciones del Servicio de Voz:

- ✓ Los minutos ilimitados incluidos en el plan contratado aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ Los minutos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por el titular de la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.
- ✓ La oferta NO cuenta con el servicio Pasaminutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante cada ciclo de facturación.

2.1.1. Condiciones comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional:

- ✓ El prestador del servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) es Infracel S.A. E.S.P.
- ✓ La oferta postpago que incluya minutos ilimitados LDI para llamadas de Larga Distancia Internacional aplican únicamente hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México.
- ✓ Los minutos ilimitados LDI aplican únicamente marcando a través del indicativo 00444; a teléfonos fijos y/o móviles en estos destinos.
- ✓ Los minutos ilimitados LDI No aplican para llamadas realizadas a través de otros operadores dado que se pueden generar cobros según la tarifa del operador.
- ✓ Los minutos ilimitados LDI No aplican para marcaciones satelitales. Estas tendrán un costo de \$13.920 el minuto, IVA incluido.
- ✓ El usuario solo podrá hacer uso de los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 después de haberse activado la línea.
- ✓ Si el usuario realiza llamadas a países diferente de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, los minutos consumidos serán cobrados a la tarifa por demanda vigente de acuerdo con la siguiente tabla:

ZONAS	DESTINO DE LARGA DISTANCIA	TARIFA POR MINUTO
Hispanoamérica	Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, España y Venezuela.	\$ 1.144

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

Europa, Asia y Otros	Resto del mundo	\$ 1.331
----------------------	-----------------	----------

*Tarifas con impuestos incluidos

- ✓ Si el usuario tiene un paquete de minutos activos para llamadas internacionales, a otros destinos diferentes a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, se le cobrará a la tarifa del paquete.
- ✓ Para más información sobre Indicativos, marcación, tarifas y paquetes, visita www.claro.com.co

2.1.2. Servicio de Roaming Internacional:

- ✓ A partir del 1° de julio del 2022, los usuarios que estén en los países de la Comunidad Andina de Naciones (Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia), podrán utilizar los servicios de voz, datos y mensajes de texto disponibles de su plan postpago sin recargo adicional (a excepción de las llamadas salientes a un país no miembro de la CAN).
- ✓ Los países de la Comunidad Andina de Naciones son: Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia.
- ✓ Para que pueda hacer uso de los servicios de voz, datos y mensajes de texto, se debe activar el servicio de Roaming internacional a través de la línea de atención *611.
- ✓ El servicio será facturado como un servicio adicional según la tarifa comercial vigente.

2.2. Condiciones del servicio de SMS y adicionales:

- ✓ Los SMS (mensajes de texto) incluidos en el plan, son ilimitados a cualquier operador móvil a nivel Nacional.
- ✓ Aplican únicamente para mensajes de texto usuario –usuario, es decir que NO puede ser utilizados para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través de servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro.
- ✓ El valor del mensaje de texto internacional adicional es de \$347 IVA incluido.
- ✓ Los servicios como MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al plan según la a la tarifa vigente de cada servicio.
- ✓ No se permite el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

2.3 Condiciones del Servicio de Datos:

- ✓ La capacidad de datos incluida en el paquete dependerá del plan postpago que el usuario elija.
- ✓ El uso de las aplicaciones de Facebook, X y/o chat de WhatsApp, consumirá los datos incluidos del plan. **(Ver detalle de uso de las aplicaciones más adelante).**
- ✓ Una vez finalizados los datos del plan antes del siguiente ciclo de facturación, el usuario podrá continuar accediendo a las funcionalidades básicas de Facebook, X y/o chat de WhatsApp.
- ✓ Los datos incluidos en el plan se pueden compartir dispositivos cercanos al equipo móvil que utiliza la línea, según el plan contratado se asigna la cantidad de gigas disponibles para compartir.
- ✓ Los datos que se comparten corresponden a los datos del plan, antes de aplicar el beneficio Todo Claro.
- ✓ Condiciones de datos los planes Libre:

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- La capacidad de navegación de datos es ilimitada y no tiene limitaciones de velocidad más allá de aquellas relacionadas con las tecnologías habilitadas de acuerdo con las condiciones geográficas.
- La velocidad de navegación no se limita, sin embargo, esta depende de condiciones como el equipo móvil del cliente, cobertura de la red y otros factores geográficos.
- No aplica para reventa de minutos y datos.
- Para La oferta postpago libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.

2.3.1 Compra de paquetes de Datos: **Aún no disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**

2.3.2. Condiciones generales de las aplicaciones incluidas en los planes:

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

WhatsApp	X
✓ 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.	✓ Visualizar el timeline personal o de terceros ✓ Publicar ✓ Comentar una publicación ✓ Dar favorito a 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 Videos alojados en la aplicación.
Facebook	FACEBOOK APP MESSENGER
✓ 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	✓ Agregar historia ✓ Chatear en modo incognito ✓ Colocar apodo a los amigos ✓ Enviar audio ✓ Enviar Gif ✓ Enviar imagen

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Reproducir videos alojados en Facebook app en mi muro o muro de otra persona o grupo ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook app ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo ✓ Ver o Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Responder Historias ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook app®. ✓ Transmitir en Vivo - Facebook app Live ✓ 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	✓ 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:**

- **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 enlace o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el enlace haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- ✓ 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 enlace o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el enlace 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.

- **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 enlace o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el enlace 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.

- **ADVERTENCIA:**

- **Uso de aplicaciones incluidas en el plan:**

Sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponda a COMCEL en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, el uso de las aplicaciones incluidas en el plan se deriva de la relación directa entre el usuario y cada proveedor. Por lo tanto, dicho uso estará sujeto a los términos, condiciones, políticas y restricciones definidos por cada aplicación. El usuario acepta que estas aplicaciones pueden presentar fallas, interrupciones o indisponibilidades propias de su operación, las cuales son independientes de la prestación de los servicios de telecomunicaciones suministrados por COMCEL.

- **Uso de datos ilimitados:**

Los datos ilimitados son de uso exclusivo de la línea móvil asociada al plan contratado y no podrán ser utilizados para fines de comercialización, reventa o explotación comercial.

- **Prevención del fraude y uso indebido:**

En cumplimiento de sus políticas de detección y prevención del fraude, Claro podrá suspender los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando identifique patrones de uso inusual, uso abusivo, fines comerciales no autorizados o posibles actividades fraudulentas, informando previamente al usuario. En caso de reincidencia, Claro podrá proceder con la cancelación de la línea.

- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A

3. CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS ADICIONALES INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

3.1. Condiciones de suscripción a claro música:

- **Versión Gratuita (Incluida en la oferta relacionada en este documento):**

- ✓ Todos los planes de la oferta postpago, bundle de voz y datos, solo datos y solo voz, podrán acceder a la versión gratuita, del servicio Claro Música.

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- ✓ Los usuarios pueden disfrutar de sus artistas favoritos en modo aleatorio, emisoras y podcast disponibles sin necesidad de suscripción. Esta versión incluye anuncios y tiene la limitación de cambiar hasta 6 canciones por hora.
- ✓ El usuario solo deberá registrarse y elegir la opción "Escucha gratis" en la APP.



- **Versión Premium (no incluida en la oferta postpago comercial): Aún no disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**

3.2. Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video): Aún no disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.

3.3. Condiciones del servicio Claro Drive: Aún no disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.

4. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS BUNDLE INCLUIDOS EN LOS PLANES MÓVIL POSTPAGO.

4.1 CONDICIONES GENERALES DE ASISTENCIAS:



- ✓ Los planes bundle que incluyan **Multiasistencia, Multiasistencia Pets o Asistencia Salud** reflejarán en la factura un cobro de **\$6.300 IVA incluido** correspondiente al servicio de asistencia asociado al plan.
- ✓ Adicionalmente, al momento o posterior a la venta, el cliente podrá adquirir hasta **dos (2) asistencias adicionales** de su preferencia, cada una por un valor de **\$6.300 IVA incluido**, el cual se sumará al cargo fijo mensual del plan.

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- ✓ Los clientes que cuenten con planes pospago que no incluyan asistencia, también podrán adquirir en (Stand alone), cualquiera de estas asistencias (**Multiasistencia, Multiasistencia Pets o Asistencia Salud**) al valor comercial vigente:

4.1.1. Plan Multiasistencia:

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/ Vidriera/ 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

- ✓ Precio del plan Multiasistencia en (Stand alone), \$23.400 mensuales.

4.1.2. Plan Multiasistencia Pets:

 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.

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

 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 RG5: 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 adaptación a tu puesto de trabajo en casa.

- ✓ Precio del plan Multiasistencia **Pets** en (Stand alone), \$23.400 mensuales.

4.1.3. Plan Multiasistencia Salud:

 Asistencias Médicas generales y especializadas ➤ Video doctor ➤ Orientación médica telefónica ➤ Ambulancia por emergencia ➤ Consulta médica virtual de especialistas ➤ Médico a domicilio por emergencia ➤ Enfermera a domicilio para inyectología ➤ Terapias físicas o respiratorias básicas ➤ Terapias básicas de lenguaje ➤ Exámenes de laboratorio a domicilio ➤ Lectura de exámenes médicos ➤ Orientación psicológica telefónica o virtual ➤ Orientación nutricional telefónica o virtual ➤ Segunda opinión médica ➤ Suero post-fiesta a domicilio ➤ Envío de medicamentos a domicilio ➤ Coordinación y auxilio para alquiler de: sillas de ruedas, muletas, caminadores, o camillas hospitalarias	 Asistencias odontológicas ➤ Asistencia dental de emergencia ➤ Medicina bucal ➤ Cirugía - exodoncias simples o extracciones ➤ Profilaxis: Pulido dental ➤ Limpieza dental Básica ➤ Orientación dental telefónica
 Asistencias enfermedad de alto riesgo ➤ Sesión virtual para cuidadores ➤ Sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia ➤ Auxilio económico por hospitalización extensa	 Asistencias adulto mayor ➤ Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos ➤ Servicio de acompañamiento a cita médica ➤ Recordatorio de ingesta de medicamentos ➤ Transporte a citas médicas (ida y vuelta)
	 Asistencias por incapacidad ➤ Conductor o transporte por temas de salud ➤ Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización ➤ Jornada de aseo por hospitalización o incapacidad

- ✓ Precio del plan Multiasistencia **Salud** en (Stand alone), \$21.900 mensuales.
- ✓ Para más información de restricciones y condiciones generales de las multiasistencias, podrá consultar:
<https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/Multiasistencia/multiasistencia/>

4.2. SUSCRIPCIÓN APPS DE VIDEO INCLUIDAS EN LA OFERTA POSTPAGO (BUNDLE)

4.2.1. SUSCRIPCIÓN AMAZON PRIME - INCLUIDO EN EL PLAN (BUNDLE)



- ✓ Amazon Prime es un servicio en Colombia incluye envío internacional gratuito y rápido a Colombia en artículos elegibles en Amazon.com sin pedido mínimo, acceso a Amazon prime video, Prime Gaming y ofertas exclusivas de Prime. Envíos GRATIS y rápidos en tus compras: Envíos GRATIS y rápidos en millones de productos en Amazon.com.co. Además, disfruta de descuentos exclusivos para miembros Amazon Prime.
- ✓ Diviértete con Prime Video: Miles de series originales y películas populares en calidad HD y hasta en 3 pantallas al mismo tiempo.
- ✓ Prime Gaming Ofrece juegos completos, una suscripción mensual al canal de Twitch (donde esté disponible) y más.
- ✓ Esta suscripción incluida, solamente se encuentra en la oferta que lo indique
- ✓ Se aplican los Términos de uso de Amazon prime informados en www.amazon.com
- ✓ **Cuando la cuenta este activa le llegara un enlace para iniciar el registro en Amazon que tiene vigencia de 7 días, si pasadas estos 7 días el cliente no realiza el registro, puede autogestionarse por medio de app mi claro, botón Amazon donde se le informa que su servicio está incluido y generar un nuevo enlace siguiendo los pasos.**
- ✓ La tarifa de la suscripción OTT Amazon Prime es definida por este proveedor, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.

• Tener en cuenta

- ✓ La descarga de las aplicaciones Amazon Prime realiza consumo de datos.
- ✓ El uso de las apps de Amazon Prime descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.
- ✓ Visualizar la bandeja de entrada realiza consumo de datos.
- ✓ Las funcionalidades de las Apps incluidas podrán variar en cualquier momento y sin previo aviso en eventos tales como, pero sin limitarse a actualizaciones de las Apps, cambio de sus funcionalidades, cambios tecnológicos e interacciones con otras Apps.

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- ✓ Los clientes podrán acceder a 1 mes sin costo de Amazon Prime realizando la activación a través de App Mi Claro; esta oferta sólo se encuentra habilitada por autogestión y aplica exclusivamente para clientes cuyo proceso de compra haya sido realizado bajo la modalidad *stand alone*. El cliente deberá ingresar al App Mi Claro, dirigirse al botón de Amazon Prime, aceptar términos y condiciones, y posteriormente culminar su registro en la página de Amazon Prime. 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 del Servicio de Suscripción de Amazon Prime. Es Indispensable validar y registrar correctamente el correo electrónico del cliente:**
 - ✓ Al ingresar la venta se debe seleccionar el servicio de Amazon Prime. Una vez el servicio fijo quede activo el cliente recibirá en su correo registrado un correo electrónico para que termine el proceso de activación y registro en la plataforma de Amazon Prime.
 - ✓ El plan con Amazon Prime tiene incluido 3 pantallas.
 - ✓ El cliente que adquiera esta oferta “bundle” (con Amazon Prime) y no desee continuar con los servicios de Amazon Prime, se podrá cambiar a una oferta comercial vigente, que no cuente con el paquete Amazon Prime.
 - ✓ El servicio Streaming de Amazon Prime es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
 - ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Amazon Prime, deberá dirigirse a los canales de atención de Amazon Prime. Si las fallas son de facturación el cliente deberá dirigirse a los canales de atención dispuestos por Claro.
 - ✓ El usuario en determinados equipos deberá contar la aplicación de Amazon Prime. (La aplicación de Amazon Prime está disponible en muchos Smart TV, consolas de juegos, reproductores multimedia y de Blu-ray. P, o accediendo al www.amazon.com)
 - ✓ Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de Amazon Prime en la factura de CLARO MÓVIL mientras el cliente tenga activo su servicio de Claro Móvil Postpago (abierto o mixto) y tenga activa la suscripción de los servicios de Claro.
 - ✓ Para utilizar el servicio de pago de Amazon Prime a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
 - ✓ El servicio de Amazon Prime no podrá ser suscrito de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago Claro que tenga contratado el usuario.
 - ✓ La prestación del servicio de pago de Amazon Prime a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
 - ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de Amazon Prime incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Amazon Prime.
 - ✓ En los planes con Amazon Prime incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Amazon Prime en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil pospago u hogar.

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- **Restricciones:**

- ✓ El servicio está disponible para ofertas bundle que incluya Amazon Prime en la oferta comercial. En caso de que no lo incluya podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de Amazon Prime en www.primevideo.com o en el APP de Amazon Prime desde algún dispositivo.
- ✓ La oferta con Amazon Prime incluidos se ajustan a la oferta definida por Claro, que incluye el servicio de Amazon Prime junto con las características que definen cada oferta.
- ✓ El cliente en la modalidad de los planes con Amazon Prime incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Amazon Prime y puede igualmente regresar nuevamente al plan inicialmente contratado. La diferencia del valor respectivo del plan inicialmente contratado se verá reflejado en el cobro de la factura.

- **Contratación y cancelación del Servicio:**

- ✓ Para realizar la activación de este servicio incluido de Amazon Prime, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
- ✓ El servicio de Amazon Prime no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
- ✓ Para poder disfrutar de Amazon Prime necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Amazon Prime. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Amazon Prime en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Amazon Prime, será redirigido al flujo de activación.
- ✓ La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil más la suscripción de Amazon Prime contratado.
- ✓ Si asocias tu cuenta existente de Amazon Prime a tu paquete/oferta de Claro con Amazon Prime incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Amazon Prime no cancelará tu suscripción de Amazon Prime y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye Amazon Prime termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Amazon Prime pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Amazon Prime tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Amazon Prime, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de Amazon Prime. Los clientes nuevos en Amazon Prime y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Amazon Prime, asociando otro método de pago.

- **Contratación:**

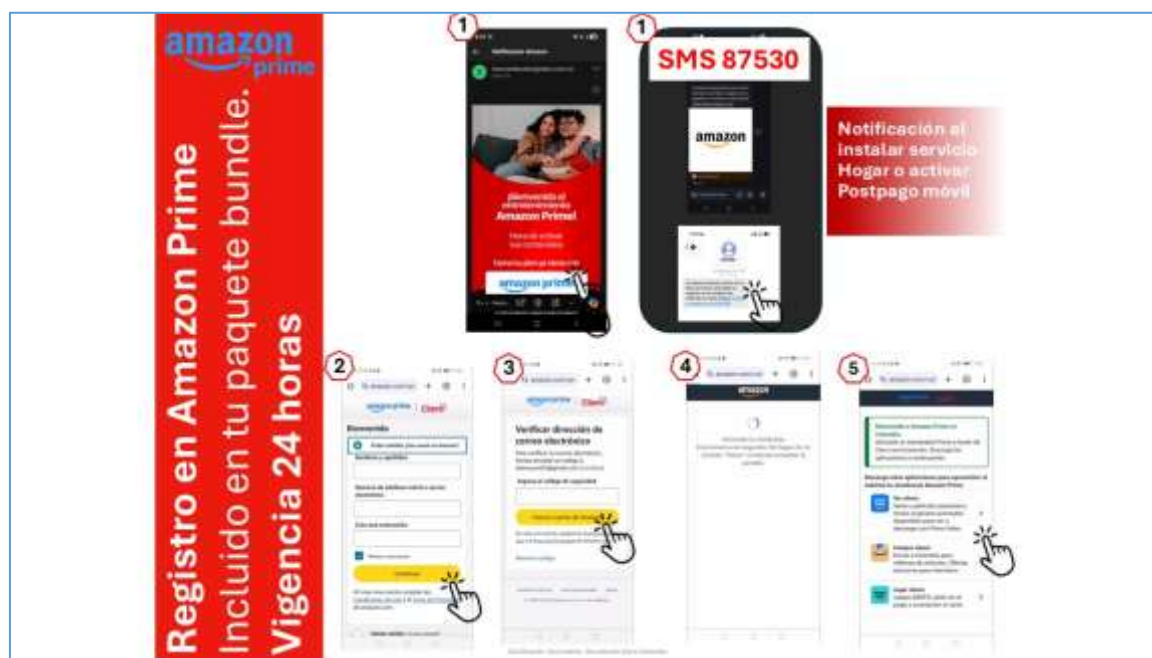
- ✓ En los planes de Claro con Amazon Prime incluido, el usuario contratará uno de los planes con Amazon Prime incluido a través de los canales de ventas que Claro tenga dispuestos para tal fin y bajo las condiciones y términos establecidos para acceder a dicha oferta. Los planes con Amazon Prime incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.

TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- ✓ La activación del servicio de Amazon Prime está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. Una vez activados los servicios de Claro con las características correspondientes a los planes con Amazon Prime incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en www.primevideo.com.co y empezar a disfrutar del plan de Amazon Prime contratado.
- ✓ Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Amazon Prime pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Amazon Prime en la página web de Amazon Prime.
- **Cancelación:**
 - ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
 - ✓ El plan de Amazon Prime o las ofertas de Claro diferencial para los planes de Amazon Prime no se podrá obtener de manera desagregada.
- **Terminación del servicio:**
 - ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectar de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
 - ✓ Claro se reserva el derecho de cancelar el cobro del servicio de Prime video en la factura cuando la cliente presente mora en su pago. Asimismo, podrá rechazar futuras solicitudes de activación de este servicio.
- **Suspensión:**
 - ✓ El servicio será suspendido en el momento en que la cuenta entre en algún estado de mora en los pagos de la factura, por lo que se notificará a Amazon Prime que el cliente está en estado suspendido y así no se le permitirá acceder al servicio. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación del servicio de Amazon Prime se encuentra suspendida, el cargo por el servicio será rechazado y si el cliente no actualiza su estado dentro de los 7 días siguientes, se cancelará el servicio adicional. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
- **Reactivación del servicio:**
 - ✓ En los planes de Claro con Amazon Prime incluido para reactivar el servicio de Amazon Prime, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Amazon Prime por correo o SMS.
- **Responsabilidad:**
 - ✓ Amazon Prime es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
 - ✓ Amazon Prime es el único responsable del servicio de postventa vinculado con sus servicios y de los precios de los planes que ofrece, los cuales pueden estar sujetos a cambios de Amazon Prime sin responsabilidad alguna por parte de COMCEL S.A.

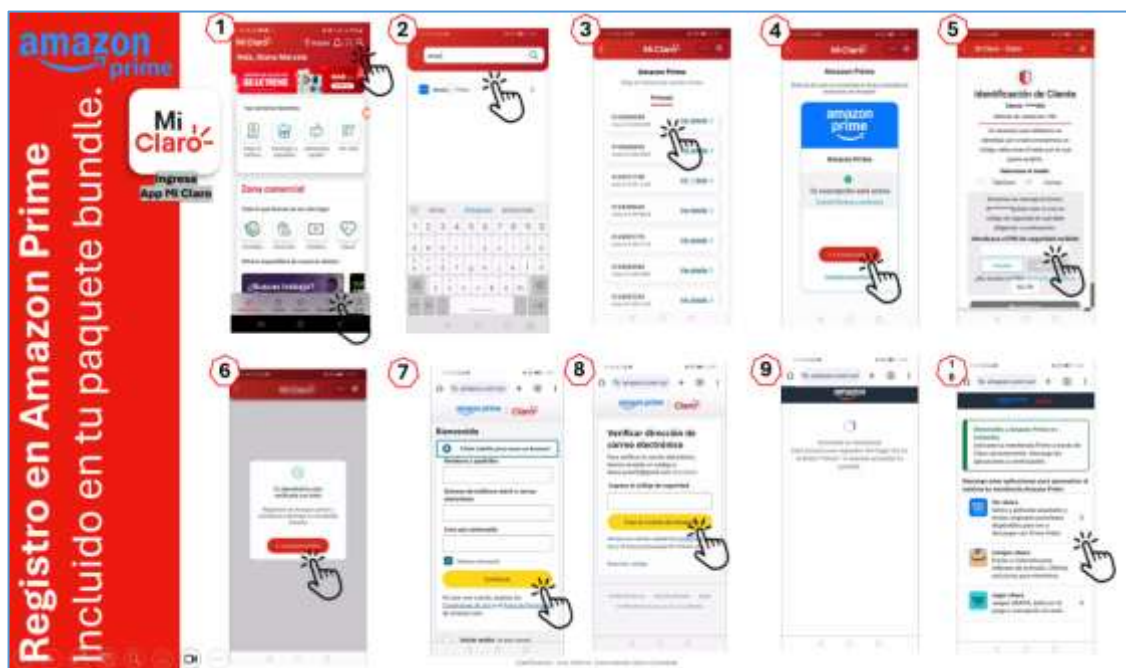
TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- ✓ En caso de que el cliente requiera cualquier atención, ya sea referente a los servicios de Amazon Prime como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Amazon Prime en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Amazon Prime a través de su cuenta en el portal de Amazon Prime.com y por los canales dispuestos por parte de Amazon Prime.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Amazon Prime ni de cualquier otro beneficio.



TERMINOS Y CONDICIONES GENRALES DE SERVICIOS DE LA OFERTA POSTPAGO SALESFORCE

- ¿Cómo recuperar el enlace de acceso una vez hayan transcurrido los 7 días?



5. **SERVICIOS ADICIONALES DISPONIBLES PARA CONTRATACIÓN INDIVIDUAL (STAND ALONE) SOBRE PLANES MÓVIL POSPAGO. - Aún no disponible en la oferta – en proceso de desarrollo.**