CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CONECTADOS CON SUSCRIPCIÓN DE NETFLIX

- ✓ **Oferta válida del 1 de abril al 30 de abril de 2025**

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Bundle con OTT y/o Asistencia	Precio de la OTT	Total Cargo fijo mensual plan postpago más y/o OTT y Asistencia.	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 Netflix 25 V 12.1	$ 82.917	$ 99.000	Netflix Estándar	$ 26.900	$ 125.900	Libre	Hasta 60GB y 5GB a Claro Video y Netflix	No aplica	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados Netflix 25 V 10.1	$ 62.919	$ 75.000	Netflix Estándar	$ 26.900	$ 101.900	180GB	Hasta 20GB y 5GB a Claro Video y Netflix	Instagram, Facebook App, X y WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados Netflix 25 V 8.1	$ 54.530	$ 65.000	Netflix Básico	$ 16.900	$ 81.900	140GB	Hasta 15GB y 5GB a Claro Video y Netflix	Instagram, Facebook App, X y WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle
Conectados Netflix 25 V 6.1	$ 36.913	$ 44.000	Netflix Básico	$ 16.900	$ 60.900	60GB	Hasta 60GB y 5GB a Claro Video y Netflix	Instagram, Facebook App, X y WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	Bundle

- ✓ Pantallas de Netflix según el plan contratado:

  - Plan Básico de Netflix = 1 pantalla.
  - Plan Estándar de Netflix = 2 pantallas.

<u>Con Condiciones generales de los planes:</u>

1. El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo 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.
6. El uso de las aplicaciones de 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. Estos planes incluyen suscripción a Netflix Básico o Netflix Estándar, de acuerdo con lo relacionado en esta circular.
8. Al adquirir un plan Bundle Móvil con una plataforma de streaming (OTT) incluida, a través del canal presencial, en el momento de la compra solo se recaudará el valor correspondiente al servicio de voz y datos, según lo indicado para cada plan. El costo de la plataforma de streaming NO se cobrará en ese momento, ya que este valor será incluido directamente a partir de la siguiente factura.
9. 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.
10. Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro.
11. 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.
12. 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.
13. 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/
14. 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/
15. 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/

16. El proveedor del servicio es Comcel S.A

Condiciones de los planes Libre:

- ✓ 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.
- ✓ El plan **cuenta con 60GB** para compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance de la terminal móvil que utiliza la línea asignada al plan.
- ✓ No aplica para reventa de minutos y datos.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.
- ✓ Para los planes libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.

DE NAVEGACIÓN A NETFLIX

"Netflix es un servicio de streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en los dispositivos conectados a internet en las condiciones del plan contratado. El servicio permite acceso al contenido de la plataforma".

- ✓ Esta suscripción incluida, solamente se encuentra en los planes relacionados en esta circular.
- ✓ Aplica solo para usuarios que se activen o realicen cambio de su plan actual a uno de los planes relacionados en este documento.
- ✓ Sí un usuario no desea continuar con un plan de suscripción incluida a Netflix, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
- ✓ La tarifa de la suscripción la OTT definida por este proveedor, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Postpago y Claro Hogar.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de Netflix informados en www.netflix.com/termsofuse
- ✓ Los planes incluyen **5GB** adicionales para navegación exclusiva a las aplicaciones de Claro Video y Netflix. Estas **5GB** no permiten consultar sitios web de navegación diferentes a Netflix y Claro Vídeo.

- ✓ **Las siguientes son las funcionalidades incluidas en el beneficio, las cuales NO descuentan datos del plan:**

APLICACIÓN	FUNCIONALIDADES
NETFLIX	✓ Iniciar sesión. ✓ Interacción con película o series. ✓ Descargar películas o series en la aplicación. ✓ Seleccionar y editar usuario. ✓ Agregar recordatorio y recomendar a un amigo. ✓ Explorar y buscar programas y Películas. ✓ Seleccionar del menú: Películas, inicia, mi lista. ✓ Darle Play, adelantar o detener película, serie o trailers. ✓ Activar y desactivar subtítulos.

- ✓ Las siguientes funcionalidades de NETFLIX, NO están incluidas en el beneficio y descuentan de los datos incluidos en el plan. En caso de no contar con unidades de datos disponibles, para poder acceder a ellas o hacer uso de las funcionalidades no incluidas, se puede comprar paquetes de datos con cargo a la factura.

    1. El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Netflix o si alguna funcionalidad dirige a una URL o App externa.
    2. Dar click a la opción de ayuda.
    3. Compartir Mensajes o Historias en aplicaciones no incluidas en el plan.
    4. Netflix Party.

Tener en cuenta:

- La descarga de las aplicaciones Netflix o Claro Video realiza consumo de datos.
- 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.

NETFLIX

Netflix es un servicio de Streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en los dispositivos conectados a internet en las condiciones del plan contratado. El servicio permite acceso al contenido de la plataforma.

Condiciones generales con Netflix incluido:

- ✓ La OTT ofrecida con Netflix Básico incluye 1 pantalla.
- ✓ La OTT ofrecida con Netflix Estándar incluye 2 pantallas.
- ✓ La OTT con Netflix Premium incluye 4 pantallas.
- ✓ Todo cliente que inicie en el plan Básico de 1 pantalla puede hacer cambio hacia al plan Estándar de 2 pantallas o Premium de (4 pantallas).
- ✓ Todo cliente que inicie en el plan Estándar de 2 pantallas puede hacer cambio al Premium de (4 pantallas) y regresar al Estándar. NO podrán pasar a la oferta con Plan de Netflix Básico 1 pantalla.
- ✓ El cliente que nace en el plan Premium se debe mantener en todo momento con este el plan al valor respectivo a este plan. NO podrán pasar a oferta con Plan de Netflix Básico o Estándar.
- ✓ Para activaciones Bundle (Ofertas con el servicio Incluido de Netflix) se debe tener presente:
    - **Importante**: En el caso de Netflix si el cliente ya tiene activa una cuenta no deberá realizar ningún proceso adicional ya que su servicio quedara actualizado a bundle de forma automática.
    - El correo solo sirve para una cuenta. Si el cliente ya tiene activo el correo con una cuenta de Netflix y desea activar otro servicio. Invítalo a crear o usar uno nuevo correo para que pueda realizar el proceso y disfrutar el servicio.

- Al momento de la venta, el usuarios debe indicar el correo electrónico de manera correcta; ya que es el medio por el cual podrá realizar el proceso de registro de la OTT de Netflix.
- Se recomienda no usar correos con dominio corporativo, ya que las medidas de seguridad de estos dominios podrían bloquear el acceso al mensaje. Para evitar inconvenientes, se sugiere utilizar correos personales.

- Si el servicio no se activa dentro de las 24 horas después de recibir el enlace, este perderá validez. Sin embargo, el cliente puede generar un nuevo enlace ingresando a la APP Mi Claro, en la sección Entretenimiento, opción Netflix. Allí, se le informará que su plan incluye el servicio de Netflix, deberá aceptar los términos y condiciones, validar su identidad y, posteriormente, recibirá un nuevo enlace en su correo para completar el proceso de registro.
- El link de para la activación puede llegar a la carpeta de Spam o la carpeta llamada "todos".
- Indicarle al cliente el nombre del plan que se le activará, para que lo seleccione de manera adecuada en el paso a paso de la activación y se evite un cobro diferente en la factura.

- ✓ El servicio de Netflix es prestado por: Netflix Inc. NIT. 901.244.710-7.
- ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Netflix, deberá dirigirse a los canales de atención de Netflix. 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 Netflix. (La aplicación de Netflix está disponible en muchos Smart TV, consolas de juegos, reproductores multimedia y de Blu-ray. P, o accediendo al www.netflix.com)
- ✓ Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de Netflix 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 NETFLIX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
- ✓ El servicio de Netflix 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 Netflix a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad de Netflix incluido no permiten desempaquetar el servicio de Claro del plan de Netflix.
- ✓ En los planes con Netflix incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Netflix en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil pospago u hogar.

Restricciones

a) Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
b) El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en esta circular. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone.
c) El servicio no está disponible para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
d) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de Netflix en www.netflix.com o en el APP de Netflix desde algún dispositivo.
e) Los planes en modalidad con Netflix incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de Netflix junto con las características que definen cada una de las ofertas.

f) El cliente en la modalidad de los planes con Netflix incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Netflix 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

a) Para realizar la activación de este servicio incluido de Netflix, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en esta circular y estar al día en pagos.
b) El servicio de Netflix no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
c) Para poder disfrutar de Netflix necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Netflix. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Netflix en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Netflix, será redirigido al flujo de activación.
d) 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 Netflix contratado.
e) Si asocias tu cuenta existente de Netflix a tu paquete/oferta de Claro con Netflix incluido la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Netflix no cancelará tu suscripción de Netflix y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye Netflix termine se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Netflix pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Netflix tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Netflix, puedes visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de Netflix. Los clientes nuevos en Netflix y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Netflix, asociando otro método de pago.

Contratación:

a. En los planes de Claro con Netflix incluido, el usuario contratará uno de los planes con Netflix 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 Netflix incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
b. La activación del servicio de Netflix 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 Netflix incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en www.netflix.com.co y empezar a disfrutar del plan de Netflix contratado.
c. Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Netflix pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Netflix en la página web de Netflix.

Cancelación:

a. 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.
b. El plan de Netflix o las ofertas de Claro diferencial para los planes de Netflix no se podrá obtener de manera desagregada.

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 Netflix 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 Netflix 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 Netflix incluido para reactivar el servicio de Netflix, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Netflix por correo o SMS.

Responsabilidad:
1. Netflix es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
2. Netflix 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 Netflix sin responsabilidad alguna por parte de COMCEL S.A.
3. En caso de que el cliente requiera cualquier atención, ya sea referente a los servicios de Netflix como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Netflix en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Netflix a través de su cuenta en el portal de Netflix.com y por los canales dispuestos por parte de Netflix.
4. Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
5. El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Netflix ni de cualquier otro beneficio.

Las siguientes son las funcionalidades de Claro video incluidas en el beneficio de las 5GB exclusivas para navegación:

- ✓ Reproducir series o películas de las secciones: Películas, Series, Música, Deportes, Documentales, Latinoamérica, Karaoke, Kids que se encuentren dentro de la sección “Catálogo”.
- ✓ Reproducir series o películas por género: acción y aventura, anime y video juegos, biográficas, ciencia ficción, cine de oro, clásicas, comedias, deportes, documentales, drama, familiares, históricas, infantiles, latinoamericanas, música, románticas, terror y suspenso del catálogo.
- ✓ Reproducir contenido de las secciones de catálogo, alquiler y TV en vivo.
- ✓ Alquilar una película y reproducirla (el costo del alquiler no está incluido).
- ✓ Navegar por el catálogo de Tv en vivo: visualizar la Guía de Programación o bien reproducir un canal de las secciones: RED +, canales Claro, nacionales, deportes, infantiles, películas, series, cultural, variedades, música, noticias y actualidad y religiosos.
- ✓ Reproducción de canales incluidos dentro del servicio de claro video, consulta la oferta de canales incluidos en www.clarovideo.com.co. La oferta de canales no es caracterizada.
- ✓ Para disfrutar todos los canales disponibles del servicio de televisión de la cuenta hogar, el usuario postpago deberá acceder a Claro video desde su celular con el número de su cuenta o con la cuenta del amigo o familiar que tenga los servicios en casa y con quien haya combinado su plan para ser Todo Claro. La oferta no es caracterizada.
- ✓ No aplica servicios adicionales
- ✓ No aplica para servicios soportados desde otras plataformas.
- ✓ No aplica para redireccionamientos a URLS, servicios o apps externas, descarga de la app y sus contenidos.
- ✓ Para los servicios fijos, la suscripción a Claro video está incluida sin costo adicional. La suscripción no incluye películas de alquiler, para disfrutar este contenido el usuario deberá asumir el costo de alquiler a la tarifa vigente, el cuál será

cargado a su factura. Es necesario contar con conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga; si el cliente utiliza datos móviles, se desconectarán de la capacidad de navegación del plan. Se recomienda usar Wifi.

- ✓ **Si el Cliente es Todo Claro, siempre va a tener incluidas las funcionalidades de Claro video descritas en el cuadro anteriormente, que NO descontarán datos de su plan.**
- ✓ Los datos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por 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, 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.