

# Términos y Condiciones del beneficio Todo Claro

- ✓ Oferta válida del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2024.

- **CONDICIONES GENERALES:**

- ✓ Oferta para usuarios de Comcel S.A. dirigida únicamente a personas naturales que sean clientes nuevos y/o actuales con tarifas residenciales o masivas.
- ✓ No aplica para empresas y/o negocios.
- ✓ Aplica para planes postpago móvil con voz y datos y planes hogar que tengan servicio de internet fijo.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual de los servicios postpago y/o hogares contratados no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

- **DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL BENEFICIO**

- ✓ Beneficio de más datos en tu plan postpago contratado y hasta más de velocidad en tu internet hogar contratado sin pagar más.
- ✓ Para las ventas nuevas, puede diferir la campaña entregada de acuerdo con la tabla por ser una oferta comercial vigente.
- ✓ En los planes postpago, el beneficio de más datos se entregará de acuerdo con el cargo fijo mensual del plan de la siguiente manera:

Rango del cargo fijo mensual.	Gigas adicionales promocionales
Hasta \$42.500	5
Entre \$42.501 y \$52.100	10
Entre \$52.101 y \$68.200	20
Entre \$68.201 y \$85.200	25
Entre \$85.201 y \$95.900	50

Rango de cargo fijo mensual con impuestos incluidos

- ✓ El beneficio de más datos Todo Claro, aplica siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro.
- ✓ El beneficio de más datos Todo Claro, se entrega de acuerdo con el rango del cargo fijo mensual del plan (voz y datos o solo datos); es decir, sin valores adicionales (como OTT de Netflix, Prime vídeo, asistencias y cualquier otro cargo adicional al valor del plan).

- **El cliente que desee acceder a este beneficio deberá cumplir con alguna de las siguientes condiciones:**

✓ **Mismo documento de identidad:**

- Adquirir una línea nueva postpago Claro y nuevos servicios fijos Claro, que estén a nombre del mismo titular.

✓ **Misma dirección:**

- Son los clientes que tienen sus servicios móviles postpago registrados, bajo la misma dirección de instalación de servicios fijos de su hogar. Estas líneas podrán estar a nombre del mismo o diferente titular de los servicios fijos de hogar.
- La cantidad de líneas móviles Postpago que podrán acceder al beneficio Todo claro con la misma dirección son máximo hasta 6 líneas
- El beneficio se entregará siempre y cuando las direcciones de los servicios fijos Claro (dirección de Instalación) y línea móvil postpago (dirección de activación) coincidan exactamente en los sistemas la cual deberá ser suministrada por el usuario y mantenerse actualizada.

Para conocer los beneficios, el cliente puede hacerlo con el asesor comercial en la compra de los nuevos productos y/o poniéndose en contacto con las líneas de servicio.

• **OTRAS CONDICIONES IMPORTANTES:**

- ✓ El beneficio de hasta más megas de internet en cliente nuevo o cliente actual que contrate a la oferta comercial vigente aplica en planes de internet desde 30 megas, no aplica para las velocidades de 500 megas en adelante en cobertura HFC y FTTH.
- ✓ El beneficio Todo Claro se aplicará para usuarios beneficiados del programa de incentivos a la demanda del Ministerio TIC.
- ✓ Los clientes hogar con servicio internet en cobertura WTTN no tendrán aumento en la capacidad del plan contratado, ya que los beneficios Todo Claro ya están otorgado por oferta.
- ✓ El cliente activado en planes postpago con la oferta Multiplay recibirán más datos; ya que es una tarifa que ya la otra porción del beneficio está incluida por oferta.
- ✓ Los clientes activados en los planes Navégala Tic activados bajo el programa de última milla móvil del Ministerio de las TIC no aplican para beneficio Todo Claro.
- ✓ Para mantener los beneficios de más megas en internet hogar y más gigas en líneas postpago, el cliente debe conservar los servicios activos fijos y móviles postpago con Claro.
- ✓ Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica.
- ✓ El beneficio Todo Claro no es acumulable con otros beneficios adquiridos previamente en Claro.
- ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para servicios de cortesía, demo, Inhouse, o planes especiales con renta cero, postpago y/o Hogar.
- ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para planes de datos para servicios especiales como SMARTWATCH, vehículos y/o otros servicios de datos que no estén diseñados para smartphones.
- ✓ Los clientes que tengan el beneficio Todo Claro en su línea móvil postpago, podrán disfrutar de la navegación a la aplicación Claro vídeo sin límite de consumo de datos del plan.
- ✓ Para conocer los beneficios, el cliente puede hacerlo con el asesor comercial en la compra de los nuevos productos y/o poniéndose en contacto con las líneas de servicio.

- **CARACTERÍSTICAS DEL BENEFICIO:**

- ✓ La equivalencia de cada mega equivale a 1.024 kbps y de las gigas equivale a 1.024 megas bytes.
- ✓ Para que el servicio hogar Claro pueda recibir el beneficio Todo Claro, debe encontrarse activo con un equipo módem que soporte las velocidades de más de 30 Megas y hasta la cantidad de megas del beneficio. El beneficio estará sujeto a cobertura, viabilidad técnica y no aplicará mientras se mantenga algunas siguientes condiciones:
  - Que su cuenta refleje en el sistema una orden de trabajo por realizar (traslado, solicitud de servicio(s) adicional(es), orden de visitas técnicas, solicitud de un replanteamiento de acometida, reubicación de cableado por remodelación y/o mora).
  - La cuenta se encuentre bajo alguna campaña especial o bajo un beneficio de fidelización.
  - NOTA: Una vez finalizadas estas condiciones, el cliente podrá acceder al beneficio Todo Claro.
- ✓ En el servicio fijo la cantidad de megas depende del plan a contratar y determina la velocidad de navegación que el usuario recibirá en el cable módem, las cuales podrán reducirse si se utiliza el Wifi y de acuerdo con la ubicación del módem.
- ✓ Para que la línea postpago pueda recibir el beneficio Todo Claro, debe encontrarse activa y sin campañas especiales o beneficios de fidelización activos.
  - NOTA: Una vez finalizadas estas condiciones, el cliente podrá acceder al beneficio Todo Claro.
- ✓ Si el cliente adquiere un plan postpago con navegación ilimitada, no recibirá más datos porque ya cuenta con gigas ilimitadas.
- ✓ En los eventos que se entreguen megas promocionales, éstos no se tendrán en cuenta para el incremento del porcentaje del beneficio. El incremento del beneficio solo tendrá en cuenta las megas del servicio hogar contratado.
- ✓ En los eventos que se entreguen gigas promocionales, éstos no se tendrán en cuenta para el incremento del porcentaje del beneficio. El incremento del beneficio solo tendrá en cuenta las Gigas del plan postpago contratado.

- **CONDICIONES DEL BENEFICIO TIENDA.CLARO.COM.CO**

- ✓ Los clientes que contraten servicios postpago a través de la tienda claro.com.co, bajo las condiciones de esta y que se conviertan en Todo Claro, también recibirán el beneficio Todo Claro
- ✓ Estos beneficios se activarán en 72 horas hábiles para el servicio móvil y 7 días hábiles para el servicio de internet fijo, y se contarán desde el momento en que el cliente se vuelve Todo Claro.

- **DESCRIPCIÓN GENERAL PLANES POSTPAGO:**

- ✓ Para hacer uso de 3G/4G/4.5G el cliente debe contar con un equipo terminal móvil y una SimCard que soporten la tecnología respectiva
- ✓ Los minutos ilimitados del plan postpago aplican para llamadas a cualquier destino nacional y son para uso exclusivo del titular de la línea; no se permite la comercialización de llamadas.
- ✓ 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: a) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o

- fraudulento y, b) 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.
- ✓ Los SMS ilimitados plan postpago aplican para cualquier operador móvil nacional. No se permite el envío masivo de SMS, ni con contenido comercial o publicitario.
  - ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional incluidos en el plan postpago aplican únicamente marcando el prefijo 00444 y aplican para destinos fijos o móviles de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México. Para llamadas desde la línea fija, los minutos incluidos aplican únicamente marcando el prefijo 00456. Los minutos no consumidos en un ciclo no se acumularán para el siguiente ciclo de facturación.
  - ✓ El servicio Familia y Amigos aplica para planes postpago Claro, consiste en la posibilidad de crear una comunidad de cinco (5) líneas de cualquier operador, incluyendo la línea del titular. Las líneas Claro-inscritas en la comunidad podrán hablar ilimitadamente entre sí y llamar ilimitadamente a las líneas inscritas de otro operador de la comunidad. Las llamadas que realicen las líneas de otro operador inscritas en la comunidad hacia las demás de la comunidad, serán descontadas y/o cobradas por dicho operador conforme a sus tarifas vigentes. La comunidad podrá incluir, además de la línea del titular, hasta cuatro (4) líneas móviles, o hasta tres (3) líneas móviles y una (1) línea fija Claro. No se permite la inscripción de líneas fijas de otro operador. Las líneas titulares y beneficiarias del servicio podrán pertenecer a máximo tres (3) comunidades. Los usuarios que no tengan incluido el servicio en su plan podrán adquirirlo por un valor mensual adicional de \$19.900 impuestos incluidos.
  - ✓ El uso de las aplicaciones incluidas una vez consumida la navegación del plan el usuario podrá seguir accediendo a ellas sin costo adicional.
  - ✓ La suscripción al servicio de Claro música está incluida en los planes móviles por 12 meses contados desde la activación del plan; una vez finalizado este tiempo, el valor del servicio será de \$13.900 mensuales. Para acceder a la suscripción de Claro música el usuario debe registrarse al servicio a través de la App de Claro música o a través del PC en [claromusica.com](http://claromusica.com). El streaming de música dentro de la App es sin límite de consumo, salvo en las secciones de radios, identifica la canción, eventos y conciertos.
  - ✓ Los 25GB de almacenamiento en Claro drive no tendrán costo mientras el cliente conserve su línea móvil Claro; si cancela el servicio o hace portación a otro operador, tendrá 30 días calendario para descargar los archivos que haya subido a la nube.
  - ✓ Para más información de términos y condiciones de la oferta postpago, puede remitirse a la siguiente dirección: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
  - ✓ 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 DEL BENEFICIO CLARO VÍDEO:**

- ✓ Los clientes que tengan el beneficio Todo Claro en su línea móvil postpago, podrán disfrutar de la navegación a la aplicación Claro vídeo sin límite de consumo de datos del plan:
- ✓ Este beneficio se activará 72 horas hábiles, a partir del momento en que el cliente se vuelve Todo Claro.
- ✓ Estas son las funcionalidades permitidas en la aplicación de Claro vídeo sin límite de consumo de datos del plan:
  - Iniciar sesión.
  - Navegar por el catálogo.
  - 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](http://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 cual 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.
- ✓ La suscripción al servicio de Claro vídeo está incluida en los planes móviles por 12 meses contados desde la activación del plan; una vez finalizado este tiempo, el valor del servicio será de \$13.900 mensuales. Para acceder a la suscripción a Claro video debes registrarte en [clarovideo.com](http://clarovideo.com), aceptar los términos y asociar como forma de pago la factura móvil postpago.

### Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video sin costo:

- Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:  
Registrarse en [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co) o descargando la app en <http://bit.ly/VideoFBCO>. Ingresar los datos solicitados en el formulario, aceptar los términos y condiciones.
- Una vez registrado, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
  - o Desde el PC ingresando a [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co).
  - o Desde el celular descargando la APP o ingresando a [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co)
- El servicio de Claro video está disponible solo para planes postpago y hogar, no estará disponible para líneas prepago o planes Power.
- Aplica para personas naturales a nivel nacional, para todos los estratos.
- Aplica para clientes actuales del servicio móvil postpago y usuarios de productos de hogar cuyo plan incluya la suscripción a CLARO VIDEO.
- Para acceder a CLARO VIDEO. la activación debe realizarla el usuario en la plataforma donde necesitará crear un usuario y una contraseña.
- El usuario debe de tener en cuenta que su contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, será responsable por el uso que los terceros hagan del servicio.
- El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.
- Este servicio no requiere instalación de equipos, por lo cual no aplica permanencia mínima.
- Los usuarios que tengan contratado y activo los productos de hogar podrán ver por CLARO VIDEO, en la sección de Tv en Vivo la agostoría de los canales los cuales varían de acuerdo con el paquete contratado.
- Los servicios adicionales son activados una vez el cliente lo contrate por un valor adicional viéndose reflejado en su factura mensual; este servicio se podrá visualizar a través de CLARO VIDEO mientras estos se encuentren activos.
- El cliente podrá visualizar el contenido de CLARO VIDEO. hasta en 5 dispositivos y 2 de forma simultánea y están limitados al territorio colombiano.
- Si el cliente adquiere el servicio de Win Sports & Win Sports+ este solo se podrá visualizar en CLARO VIDEO y en 1 dispositivo simultáneamente.
- La cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento.
- La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- La suscripción no incluye alquiler de películas ni compras adicionales.
- Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que también tiene el servicio incluido, podrá seguir disfrutando del servicio-
- El uso de Claro video desde Smartphones consume datos del plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida.
- Para usar el servicio de Claro Video se requiere contar con una conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga.
- Se recomienda que se use conexión WiFi para disfrutar del servicio de Claro video desde tu Smartphone o Tablet, ya que consume datos de tu plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida. Adicional, podrás ingresar desde tu PC, Smart TV y Xbox para evitar consumos de datos de tu plan postpago.

### Condiciones de venta ADD-ONS por medio de claro video

NOMBRE SERVICIO ADD-ONS	TARIFA
ATRES PLAYER	\$ 19.900
EDYE	\$ 8.500
MGM	\$ 12.900
PICARDÍA NACIONAL	\$ 8.850
QELLO CONCERTS BY STINGRAY	\$ 9.900
RTVEplay+	\$ 27.490
STINGRAY KARAOKE	\$ 9.900
WIN SPORTS +	\$ 30.900
UNIVERSALPLUS	\$24.900

- La reproducción se da por medio de Claro Video. Los Canales Premium, como su nombre lo indica son canales adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tienen un usuario y que solicita por nuestros canales de venta como lo son: Golden Premier, HBO, Hot Pack, Paquete Internacional, Universal+ y Win Sports +. Adicionalmente la reproducción es por medio del decodificador de la casa y en algunos casos como HBO y Win Sports+ por medio de Claro Video.
- Si el usuario va a activar el Add-ons (servicio adicional), se activa a la tarifa comercial vigente.
- Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) lo debe cancelar antes de que se finalice la vigencia de los 30 días.
- HBO solo se puede adquirir como Canal premium para los usuarios con servicio Claro Hogar y podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, a través de Claro Video y acceder a la OTT MAX / Max con las credenciales de la App Mi Claro.
- Win Sports + se puede adquirir como add-on o Canal premium. La diferencia radica que si lo adquiere como add-on podrá acceder al contenido por medio de Claro Video; pero si se adquiere como Canal premium podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa y a través de Claro Video. Con la suscripción de Win Sports & Win Sports+ podrás acceder al contenido de las frecuencias 1521 y 1522 en Claro Video, aplica para usuarios Móvil postpago y Hogar.



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

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

**Beneficios del servicio:**

- ✓ 100 GB de almacenamiento gratis si eres usuario postpago u hogar, para llevar contigo siempre tus archivos más importantes, desde cualquier dispositivo.
- ✓ Podrás guardar fotos, videos, música, documentos, archivos pesados comprimidos y mucho más, todo esto de manera segura.
- ✓ Con Claro drive, los archivos no ocupan espacio en la computadora o dispositivos móviles de los usuarios.
- ✓ El registro en la app es muy sencillo.
- ✓ Si eres cliente Todo Claro (postpago y hogar), tienes un total de 200GB de almacenamiento gratis (100 GB por ser postpago más 100GB por ser hogar)

**¡Acceder al servicio es muy fácil!**

- ✓ Ingresa a la página web [www.clarodrive.com](http://www.clarodrive.com), o descarga la aplicación Claro drive desde el Google Play (para usuarios con dispositivos Android) o App Store (para usuarios con dispositivos Iphone).



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



- ✓ Puedes registrarte con Claro Móvil o Claro Hogar:

**CLARO MÓVIL**



Regístrate en **Claro Móvil** e ingresa con el **Número de celular**.



Ingresa el código de validación que llegó por SMS al celular.

**CLARO HOGAR**



Regístrate en **Claro Hogar** e ingresa con el número de documento y número de cuenta **soluciones fijas**.



Regístrate un **correo electrónico** y una **contraseña**. Tu cliente deberá tener presente esta información para ingresar a su cuenta posteriormente.

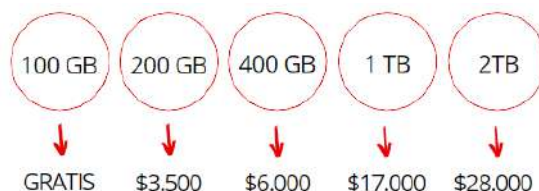


- ✓ Así de fácil podrás disfrutar de un gran almacenamiento para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

(El ingreso a los portales desde el dispositivo móvil, la descarga de la aplicación y el cargue y descargue de archivos desde el dispositivo móvil, genera consumo de datos del plan postpago Claro)

### Paquetes de almacenamiento

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



### Cancelación del servicio

Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: [www.clarodrive.com](http://www.clarodrive.com)

#### • **CONDICIONES BENEFICIO MULTIASISTENCIA:**

- ✓ Los clientes que tengan el beneficio Todo Claro en un plan postpago (seleccionado) que tenga cargo fijo mensual de \$ 59.900, \$65.900, \$75.900 y \$99.900 y servicio hogar triple play de que tenga cargo fijo mensual de \$ 109.900 (en los servicios principales de internet, televisión y telefonía) en adelante (planes seleccionados); recibirán una asistencia, a elección del cliente; que se ajuste a sus necesidades: "Multiasistencia, salud o cuidado de su mascota.
- ✓ El beneficio de más gigas y/o más megas más la asistencia (solo planes seleccionados) hacen parte de un beneficio promocional, que aplicará solo si el cliente es todo Claro, se retirará si el cliente deja de ser Todo Claro.
- ✓ **El proveedor del servicio es Comcel S.A.**