

## CONDICIONES OFERTA POSTPAGO BUNDLE CONECTADOS CON SUSCRIPCIÓN DE AMAZON PRIME CANAL DE WHATSAPP

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

Claro Colombia ofrece a nuestros clientes la posibilidad de adquirir Amazon Prime dentro de nuestros paquetes móvil pospago en Colombia. Con esta oferta, los clientes pueden acceder a una amplia selección de contenido, desde series y películas, todo incluido en el valor del paquete. Lo mejor de todo es que todo esto se refleja en su misma factura móvil pospago. Únete a la experiencia de entretenimiento.

Los clientes que realicen proceso de **MIGRACIÓN** recibirán la siguiente oferta:

- La oferta incluye acceso a 3 pantallas de Amazon Prime.

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 + y/o OTT y/o 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 Prime 25 V 5.3	\$ 36.074	\$ 43.000	Prime Video	\$ 11.900	\$ 54.900	55GB	Hasta 55GB	Facebook App, X y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	No incluye	Bundle

### Condiciones generales de los planes:

- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ Aplica para migración, es decir, cambio de prepago Claro a Pospago.
- ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones.
- ✓ Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones.
- ✓ El uso de las aplicaciones de 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.
- ✓ Estos planes incluyen suscripción a Amazon Prime.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
- ✓ Más información de condiciones y restricciones de los planes publicados en este documento consultar Términos y Condiciones Oferta Postpago Conectados <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
- ✓ Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A

## **CONDICIONES GENERALES DE NAVEGACIÓN A AMAZON PRIME**

**“Amazon prime 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 Amazon Prime, deberá cambiarse a alguno de oferta comercial vigente.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de Amazon prime informados en [www.primevideo.com](http://www.primevideo.com)
- ✓ El uso de la OTT Amazon Prime descuenta datos del plan contratado, se sugiere usar una red wifi.
- ✓ 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 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.

### **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 se cierre la venta del plan móvil 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” (plan móvil con Amazon Prime) y no desee continuar con los servicios de Amazon Prime, se podrá cambiar a un plan de la oferta comercial vigente, que no cuente con el paquete Amazon Prime.
- ✓ El servicio Streaming de Prime Video 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.primevideo.com](http://www.primevideo.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 postpago 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 Amazon Prime en [www.primevideo.com](http://www.primevideo.com) o en el APP de Amazon Prime desde algún dispositivo.
- e) Los planes 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.
- f) 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**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

- 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 Amazon Prime contratado.
- e) 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**

- a. 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.
- b. 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](http://www.primevideo.com.co) y empezar a disfrutar del plan de Amazon Prime contratado.
- c. 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**

- 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 Amazon Prime o las ofertas de Claro diferencial para los planes de Amazon Prime 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 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**

1. Amazon Prime es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento de este.
2. 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.
3. 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.
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 Amazon Prime ni de cualquier otro beneficio.

De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

**ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.

## FACTURACIÓN



**Corte de facturación:** Este se refiere a la fecha de cierre de facturación, que va hasta el día en el que se genera la facturación al cliente. Por lo tanto, el ciclo de facturación es un día después del corte.



**Ciclos de facturación:** Es la fase de cobro de servicios que corresponde al día en que se le asignara recursos al usuario y la fecha en la que se realizara el corte de la factura.



**Prorrateo:** Es la forma como se promedia el cargo fijo mensual y los productos incluidos en el plan desde el día de activación de la línea hasta el día del corte de facturación asignado al cliente.

## FORMAS DE PAGO

Tienes diversas opciones para realizar tus pagos:

## TIENES MUCHAS OPCIONES PARA EL PAGO DE TU FACTURA



### PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)

CLARO tiene habilitados los siguientes mecanismos para la presentación de PQR:

- a. De forma verbal a través del \*611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.
- b. A través de los Centro de Atención y Ventas (CAV) o de los Centros de Pagos y Servicios (CPS) habilitados, los cuales podrá consultar en el siguiente link: <https://www.claro.com.co/personas/soporte/cavs/>
- c. Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
- d. Página web: [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)
- e. Facebook: <https://www.facebook.com/ClaroCol>

CLARO dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

Para contactar a la superintendencia de industria y comercio ingresa aquí <https://www.sic.gov.co/>

- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.