CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL CANAL WHATSAPP

- ✓ Oferta válida del 01 de abril al 30 de abril de 2025

CONDICIONES GENERALES:

- ✓ La oferta Aplica a nivel NACIONAL. Excepto para San Andrés y Providencia. Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Aplican par estrato del 1 al 6.
- ✓ Aplica solo para cliente Residencial.
- ✓ Aplica para compras realizada a través del canal Whatsapp.
- ✓ No aplica para clientes con NIT.
- ✓ No aplica para empaquetamiento de servicios fijos.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de Internet y Telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
- ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ Aplica para clientes que contraten con o sin permanencia.
- ✓ 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.
- ✓ Si el cliente cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario a través del portal www.clarovideo.com.co . El servicio estará disponible una vez realizado el registro, reciba el correo con su usuario y clave.
- ✓ Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro Video por cuenta.
- ✓ La oferta vigente no incluye revista, si el cliente la desea, podrá llevarla al valor comercial.
- ✓ Todos los clientes nuevos que se les incluya la revista, para ventas antes de los días 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Las ventas posteriores a esta fecha reciben la revista al segundo mes.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Todos los valores detallados en esta oferta NO incluyen impuestos adicionales al IVA.
- ✓ La oferta con DecoDig incluye Deco Digital. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 5.000 iva incluido (Plazo a 36 meses) Si toma el Deco Digital de contado, la renta será inferior en $5.000 iva incluido para cada valor mostrado. Ver cuadro de plazos para Deco Digital.
- ✓ La oferta con internet 1000 MB No Todo Claro tiene Ultra Wifi incluido. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 10.900 iva incluido (Plazo a 36 meses) Si toma el Ultra Wifi de contado, la renta será inferior en $10.900 iva incluido para cada valor mostrado. Ver cuadro de plazos para Ultra Wifi.
- ✓ La oferta con internet 350 MB en adelante con +UW tiene Ultra Wifi incluido. Al finalizar el plazo tomado, si lo toma a cuotas, la renta disminuirá en $ 5.450 iva incluido (Plazo a 36 meses) Si toma el Ultra Wifi de contado, la renta será inferior en $5.450 iva incluido para cada valor mostrado. Ver cuadro de plazos para Ultra Wifi.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales "televisión, internet y telefonía".
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ La tarifa mostrada en la tabla (con Ultra Wifi incluido +UW), aplica para la red HFC.

- ✓ Para la tecnología FTTH, aplica tarifa mostrada en la tabla sin el equipo Ultra Wifi (+UW). El cliente podrá llevar el equipo Ultra Wifi con pago de contado, o a plazos a 6, 12, 18, 24 y 36 meses, este valor será adicional al valor de la tarifa del paquete adquirido. Ver cuadro de plazos para Ultra Wifi.

- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes:

SERVICIOS ADQUIRIOS	ESTRATO	CAMPAÑA
▪ Tv + Internet + Telefonía (HFC_FTTH). "SONATA"	Del 1 al 6	50% de descuento sobre el cargo fijo de los adquiridos por dos meses.

Además, el cliente si es triple play tendrá acceso al siguiente beneficio:

CAMPAÑA ADICIONAL
100% de descuento sobre el cargo fijo mensual desde la instalación hasta el día anterior a la primera fecha de corte del cliente, más 50% de descuento por 2 meses desde la primera fecha de corte del cliente. Es decir: **100% del cargo fijo = día de la instalación hasta el día antes de la generación factura.**

POLÍTICAS DE VENTA TELEVISIÓN Y ENTRETENIMIENTO

- ✓ Todas las tarifas plenas de Televisión incluyen 3 pantallas sin costo, una de ellas con un deco según TV, las adicionales tendrán el costo según TV:

ENTREGA DE LOS DECOS			
Escenarios	**Estratos**	**Tv Digital Intermedio Plus, Digital Avanzada_IP y Digital Superior_IP**	**Box TV_Avanzada_IP_Box TV_Superior_IP**
Triples	1 y 2	3 pantallas. Una de ellas con deco HD.	3 pantallas. Una de ellas con deco High End.
	3 y 4		
	5 y 6		
Dobles	1 y 2		
	3 y 4		
	5 y 6		

- ✓ Los clientes nuevos que soliciten pantallas adicionales con producto de Tv Digital Intermedio Plus y Tv Digital Superior en todos los estratos, les aplica solo pantallas HD. *No aplica para oferta Mintic. Para solicitud de pantallas adicionales de clientes nuevos con producto de Box Tv Avanzada, Box Tv Superior, o con Smart Speaker en todos los estratos, les aplica pantallas HD o pantallas con Box Tv, o pantallas con Smart Speaker, según requiera el cliente
- ✓ Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; el 4to o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido.
- ✓ Máximo 7 pantallas por cuenta que incluyen máximo 5 con decodificadores HD los cuales no deberán exceder los máximos permitidos por producto. NO se instalan puntos análogos.
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decos adicionales se les deberá entregar decos HD (Cardless) para Tv Digital Avanzada IP, Box TV Sup_IP o Box TV Avanzada_IP. Solo el punto principal si se entregará deco High End; a los clientes actuales, de acuerdo con el requerimiento del cliente y condiciones vigentes.
- ✓ Dependiendo del paquete que contrate el cliente (Box TV Superior IP_Smart Speaker o Box TV Avanzada IP_Smart Speaker) y teniendo deco High End de Box TV_Smart Speaker, tendrá las siguientes funcionalidades:

BOX TV SUPERIOR IP_SMART SPEAKER	BOX TV AVANZADA IP_SMART SPEAKER
Claro Video.	Claro Video.
Retroceder 24 Horas.	Retroceder 5 Horas.
PVR en la Nube hasta 400 Horas.	PVR en la Nube hasta 200 Horas.

TARIFAS SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
Pantalla incluida de Box TV Superior o Box TV Avanzada.	$ 0	Hot pack con deco y sin deco.	$ 30.900
Pantalla incluida de Televisión Digital Avanzada, Digital Intermedio Plus o Digital Superior.	$ 0	Paquete Internacional con deco y sin deco.	$ 7.900
Pantalla adicional a la incluida con Box TV Superior o Box TV Avanzada (2do punto)	$ 20.000	Golden Premier con deco y sin deco.	$ 10.900
Pantalla adicional a la incluida con Tv Digital Avanzada, Digital Intermedio Plus o Digital Superior.	$ 10.000	Universal +	$ 24.900
Pantalla adicional 3er punto y en adelante con Box TV Superior o Box TV Avanzada.	$ 20.000	Win + Fútbol. Estratos 4 al 6 y Soho_Con deco.	$ 36.900
Pantalla adicional 3er punto en adelante con Tv Digital Avanzada, Digital Intermedio Plus o Digital Superior.	$ 10.000	Win + Fútbol. Estrato 3_Con deco y sin deco para todos los estratos.	$ 32.900
Smart Speaker (1er punto)	$ 10.000	Win + Fútbol. Estrato 1 y 2_Con deco.	$ 30.900
Smart Speaker (2do punto)	$ 30.000	Win Premium SD.	N/A
Smart Speaker (3er punto)	$ 30.000	Revista.	$ 4.850
HBO con deco y sin deco.	$ 24.900	Disney Premium.	$ 46.900
Prime Video.	$ 24.900	Disney Estándar.	$ 34.900
Netflix Stand Alone	Según plan que se activa	One Baseball Network	$ 12.900
MAX.	$ 24.900	N/A	N/A

- **Cualquier cambio de tarifa de los productos adicionales relacionados en este documento, podrán ser modificados e informados en cualquier momento al usuario por el medio que la compañía disponga.**

TARIFAS SERVICIOS POR CONSUMO

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
PPV Películas.	$9.600	Instalación Punto Adicional TV.	$36.000
PPV Adultos.	$10.900	N/A	N/A

✓ Para activaciones Stand Alone (cuando lo contrata directamente en la App MI Claro o cuando lo contrata adicional al plan hogar o móvil postpago) se debe tener presente:

- ✓ El usuario no puede estar en mora, suspendido, ni con OT´s abiertas como traslado.
- ✓ No debe tener un plan Bundle (Ofertas con el servicio Incluido)
- ✓ Si es un usuario con cuenta Hogar, Invítalo activar el servicio antes de las 11:00 p.m. y después de las 3:30 a.m.
- ✓ No aplica para usuarios Prepago.
- ✓ Los canales del Paquete Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata.
- ✓ Cuando el cliente contrata HBO Premium tiene derecho a la plataforma de HBO MAX.
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot pack, el asesor le informa el proceso de activación del Control Parental, y que la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.
- ✓ Si el cliente cuenta con decodificadores HD o nueva televisión, los canales Premium se activarán únicamente en las cajas HD o nueva televisión, siempre y cuando el cliente lo tenga contratado.
- ✓ Cliente que no tenga decodificador HD (Cardless) o Box TV y desee canal Premium, debe adquirir el paquete de Tv Digital Avanzada IP o Box TV Sup_IP o Avanzada_IP.
- ✓ Los canales HBO HD y/o PLAYBOY HD y/o UNIVERSAL + y/o WIN + FÚTBOL y/o PAQUETE INTERNACIONAL HD y/o One Baseball Network se entregan si el cliente adquiere o tiene activo el paquete HBO y/o Hot pack y/o Universal + y/o Win + Fútbol y/o Paquete Internacional y/o One Baseball Network y cuenta con decodificador HD (Cardless) o Box TV. Los códigos actuales de los paquetes Premium activan los canales estándar y HD (Cardless).
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decos adicionales se entrega decos HD para Tv Digital Avanzada IP, Box TV Superior IP, Box TV Avanzada IP o Smart Speaker. Solo el punto principal si se entregará deco High End; a los clientes actuales, de acuerdo con el requerimiento del cliente y condiciones vigentes
- ✓ Para los clientes que adquieran decodificador HD (Cardless) para Tv Digital Avanzada IP o decodificador High End para Box TV Sup_IP o Avanzada_IP, o Smart Speaker Sup_IP o Avanzada_IP, se debe registrar el correo electrónico al cliente.
- ✓ Los clientes podrán acceder a 1 mes sin costo de Prime Video realizando la activación a través de App Mi Claro, esta oferta sólo se encuentra habilitada por autogestión. El cliente deberá ingresar al App Mi Claro, dirigirse al botón de prime video, aceptar términos y condiciones, y posteriormente culminar su registro en la página de Prime Video. El cliente podrá cancelar su suscripción cuando desee para evitar cargos adicionales a su factura, la cancelación también debe realizarse por App Mi Claro.

Para los premium sin deco se debe tener en cuenta:

- ✓ Los usuarios de Claro tv+ como paquete principal, podrán contratar paquetes adicionales siempre y cuando el límite de crédito lo permita.
- ✓ Al igual que la App Claro tv+, los canales únicamente se podrán visualizar hasta el dos dispositivos simultáneamente.

POLÍTICAS DE VENTA INTERNET

- ✓ El cable modem Wireless Wi-Fi se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.
- ✓ Para la red HFC las ventas realizadas de altas velocidades (Desde 350 Megas en adelante) se implementa tecnología Docsis 3.1 este cable modem no cuenta con WiFi integrado, los clientes que adquieran altas velocidades podrán adquirir la solución de ULTRA WIFI como adicional en venta de tecnología de contado o a plazos.
- ✓ Todas las velocidades de internet aplican para todos los canales de venta y a Nivel Nacional excepto para Chicoral (Espinal) donde aplica hasta 150 MB.
- ✓ Las velocidades de 500 MB en adelante a nivel Nacional están sujetas a disponibilidad de cobertura y validación de prefactibilidad.
- ✓ Los equipos del cliente deben ser aptos para recibir estas velocidades.
- ✓ Se incluye Switch con código de servicio SFR en Residencial que tiene un costo único de $ 15.000 de instalación iva incluido solo para soluciones autorizadas resultado de concepto técnico.

CONDICIONES DE TELEFONÍA FIJA

- ✓ La marcación hasta el 30 de n@viembre de 2021 para llamadas locales y nacionales podrá ser a 7 dígitos o a 10 dígitos, a partir del 1 de dlciembre de 2021 solo se hará a 10 dígitos.
- ✓ El servicio de Línea Fija incluye 30 minutos de LD. Para utilizar el plan 30 minutos LD con las líneas fijas Claro, se debe realizar la siguiente marcación:
  - Para las llamadas de Larga Distancia Nacional se debe marcar 60 + indicativo de la ciudad + número telefónico.
  - Para las llamadas de Larga Distancia Internacional se debe marcar el código 00456 + indicativo del país + código de área + número telefónico.
- ✓ Un cliente puede tener máximo dos líneas telefónicas por cuenta.
- ✓ La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- ✓ Incluye comunidad claro para hablar sin costo entre líneas claro fijas Claro a nivel nacional marcando con el indicativo 0456, No incluye Local Extendida ni móviles.
- ✓ Cada línea se entrega con un punto principal al lado de donde se encuentre o quede el MTA. El largo del cableado es el que viene incluido en el equipo. En el caso que sea más largo se aplica tarifa como una derivación que deberá asumir el cliente. Si el cliente requiere derivaciones, podrá solicitar hasta 4 derivaciones adicionales de acuerdo con las tarifas establecidas.

SERVICIO	TARIFA CON IVA
Derivación telefonía principal y adicional.	$ 31.000
Segunda Línea (No incluye LDT)	$ 41.600
Llamada Local Extendida	$ 240
Llamadas de líneas fijas a móviles*	$ 119

***Excepto el operador TIGO cuyo costo lo define este operador hasta el 28 de mayo de 2024. A partir del 1 de mayo de 2024 lo define Claro.**

- ✓ Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- ✓ El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos Nacionales e Internacionales.
- ✓ Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga, las llamadas de Larga Distancia Internacional se deben realizar a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para residencial.
- ✓ Incluye todos los destinos fijos nacionales. No incluye Local Extendida ni móviles. Los destinos internacionales incluidos en el plan de 30 minutos son para llamadas a teléfonos fijos en Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile (No incluye destinos rurales ni Isla de Pascua), China Popular, Costa Rica, Dinamarca, España, Francia, Holanda, Italia, México, Panamá, Perú, Reino Unido (Incluye Escocia, Inglaterra, e Irlanda del Norte), Suiza y Venezuela y llamadas a teléfonos fijos y móviles en USA (incluye Alaska, Hawái y Puerto Rico) y Canadá. Los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo.
- ✓ Los planes LD tendrán prorrateo de entrada en el valor a pagar y en minutos, a partir del mes siguiente a la activación se cobra el 100% del valor y tendrá la totalidad de minutos incluidos en el Plan, los minutos del plan NO son acumulables.
- ✓ Los minutos adicionales al plan se cobrarán en la factura telefónica de la línea que los origina.
- ✓ No se pueden inscribir planes LD de Claro sobre líneas de los operadores: Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Tele Orinoquia y en líneas móviles en prepago de Claro, Tigo, Movistar y Avantel.
- ✓ Claro ha restringido las llamadas a destinos de alto riesgo de fraude. Consultar destinos restringidos en: http://www.claro.com.co/portal/co/pc/personas/Telefonía/larga-distancia/#05-restricciones-internacionales.

POLÍTICAS DE CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN

Descripción:

Los clientes nuevos en HFC, FTTH y Mintic** (4) que durante la vigencia de la campaña contraten por primera vez los siguientes paquetes, recibirán las siguientes tarifas de pago en el cobro de conexión:

Paquete	Región 1 COSTA	Región 2 NOROCCIDENTE	Región 3 OCCIDENTE	Región 4 CENTRO	Región 5 ORIENTE
Internet (1)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000
TV (1)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000
VOZ (1)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000
Internet +VOZ (2)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 0*	$ 52.000
TV+ Internet (2)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 0*	$ 52.000
TV+VOZ (2)	$ 52.000	$ 52.000	$ 52.000	$ 0*	$ 52.000
TV+ Internet +VOZ (Triplepay) (3)	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 0*	$ 25.000*
Internet +VOZ+ Claro TV+ (Tripleplay) (3)	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 25.000*	$ 0*	$ 25.000*

Las ofertas marcada con un * tendrán un carácter promocional.

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ (1) Todos los paquetes sencillos en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. La oferta sencilla de internet sencilla en HFC y en FTTH de $ 49.900 con internet de 150/170MB en las poblaciones donde aplica esta oferta sencilla de internet NO tendrá cobro de cargo parcial de conexión.
- ✓ (2) Todos los paquetes dobles en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R4 tendrá un descuento en todos los paquetes dobles del 100 %.
- ✓ (3) Todos los paquetes triples en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R1, R2, R3 y R5 tendrán un descuento en el paquete Triple TV+@+VOZ del 48.07%. R4 tendrá un descuento en el paquete Triple TV+@+VOZ del del 100 % Lo anterior también opera en cada regional según indica el cuadro anterior para el Triple con Claro TV+ Básico, Claro TV+ Intermedio Plus, Claro TV+ Avanzado o con Claro TV+ Superior. *Solo para Candelaria, Guadalajara de Buga, Jamundí y Palmira, NO se cobrará el cargo Parcial de conexión en todos los triples.
- ✓ (4) En todos los municipios autorizados para Mintic18 NO se cobrará el cargo de conexión en toda la oferta Mintic en paquetes sencillos, dobles y triples.
- ✓ Todas las ciudades que se lancen comercialmente para HFC y FTTH en todos los paquetes vendidos, gozarán del beneficio de no cobro de cargo parcial de conexión durante 3 meses, contados a partir del lanzamiento interno de cada ciudad. Esto aplica para Magangué…
- ✓ Aplica para clientes nuevos para el segmento Residencial y Soho.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ El descuento es para todos los clientes que contraten los paquetes relacionados y no habrá exclusiones.
- ✓ Es acumulable con otras campañas.
- ✓ Esta campaña aplica tanto para clientes con permanencia como sin permanencia.
- ✓ No aplica para los productos DTH y WTH. Para estos servicios aplican las condiciones vigentes en los documentos que regulan esa oferta.

CLAÚSULA DE PERMANENCIA:

Descripción:

Cargo de conexión es el valor que los clientes NUEVOS cancelan una única vez al inicio por no contratar con permanencia mínima en todos los paquetes o que realice la cancelación de los servicios fijos principales que contrató antes de cumplir los primeros 12 meses con Claro.

CARGO DE CONEXIÓN	
TELEVISIÓN_INTERNET_TELEFONÍA	$ 800.000

1. Aplica para clientes en red HFC, FTTH y DTH – WTTH.
2. Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
3. Los usuarios que paguen este valor por sus servicios(s) y cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s) NO se les hará efectiva las cláusulas de permanencia de los servicios cancelados de acuerdo con las políticas establecidas.

FORMAS DE PAGO

Tienes diversas opciones para realizar tus pagos:

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
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/