

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL DIGITAL

✓ Oferta válida del 01 de junio al 30 de junio de 2026

❖ **CONDICIONES GENERALES DE LA OFERTA:**

- La oferta aplica a nivel NACIONAL en los escenarios con velocidad de hasta 500 MB. Excepto para San Andrés y Providencia donde se tiene una oferta especial.
- Aplica para clientes nuevos.
- Aplica para estratos del 1 al 6.
- Aplica para el canal de venta digital
- Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- Si el cliente no desea tener esta oferta podrá cambiar a otra tarifa que se encuentre comercial vigente.
- Con estas ofertas especiales el cargo fijo mensual puede incrementar en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- 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.
- En San Andrés y Providencia, los valores de las tarifas de servicios televisión, internet y telefonía fija NO incluyen impuestos adicionales.
- Si el usuario 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.
- Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- Es requisito indispensable en el momento de la venta asignarle la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- Toda la oferta de servicios fijos con televisión, internet y telefonía tiene cargo parcial de conexión.
- La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
- Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.
- Las campañas de venta aplican de acuerdo con las condiciones vigentes del mes en curso para cada oferta comercial.
- La oferta NO incluye la revista 15 Minutos. Si el cliente la desea, podrá llevarla al valor comercial vigente.

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL DIGITAL

CAMPAÑAS

❖ **ALCANCE DE LA SONATA:** Aplica únicamente para clientes nuevos que durante la vigencia de las campañas adquieran servicios bajo estas condiciones:

- Paquetes Triples.
- Internet Especial Super Bundle \$109.900.
- Internet Especial \$99.900 sin Ultra Wifi

PAQUETE	ESTRATO	DESCUENTO %	PERIODO
"CAMPAÑA SONATA" TV + Internet + Telefonía / Internet Especial	1 al 6	100% y 50% de los servicios básicos adquiridos.	100% de descuento 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.

CONDICIONES GENERALES:

- ✓ Todas las ventas en día de cargo (1, 2, 3, 10, 17 y 24) que se instalen en esos mismos días, no tienen descuento de prorrateo.
- ✓ Aplica para clientes con permanencia.
- ✓ Aplica para todos los estratos, canales de venta y oferta Claro, No Todo Claro y Todo Claro.
- ✓ No aplica para clasificación crediticia Tipo 5.
- ✓ Si el cliente entra en mora, cancela o congela los servicios, se elimina el beneficio de la campaña.
- ✓ La campaña No aplica para servicios Premium o Stand Alone.

❖ CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE INTERNET RED FTTH – HFC

- Las velocidades inferiores a 500 MB en red FTTH NO requieren prefactibilidad.
- La experiencia en velocidades iguales o superiores a 500 MB está sujeta no solo a la disponibilidad y condiciones de la red, sino también a la capacidad de los dispositivos del cliente (Wi-Fi, cableado y hardware), los cuales pueden limitar el desempeño efectivo del servicio percibido.
- Las velocidades iguales o superiores a 500 MB a nivel nacional estarán sujetas a disponibilidad de cobertura y a la validación de prefactibilidad, conforme a los criterios definidos a continuación:
- Se incluye el Switch exclusivamente en los casos en los que posterior a la validación técnica, se determine a necesidad de expansión de puertos o de optimización de la conectividad interna del cliente. con código de servicio SFR en soluciones residenciales, con un costo único de instalación de \$15.000 IVA incluido.

● EN RED FTTH:

- Para el servicio de internet solo se instala un (1) equipo ONT (FTTH). La ONT (Optical Network Terminal) con funcionalidad Wi-Fi será entregada en calidad de comodato, sin

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL DIGITAL

generar costo de arrendamiento para el cliente.

- **EN RED HFC:**

- Para el servicio de internet solo se instala un (1) equipo MTA (HFC) modem Wireless Wi-Fi será entregada en calidad de comodato, sin generar costo de arrendamiento para el cliente.
- Si el cliente está pagando el equipo dual band y contrata el Ultra Wifi, el valor por el cobro del dual band debe ser retirado.

- ❖ **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN RED FTTH – HFC.**

- Todas las tarifas de Televisión incluyen hasta tres (3) pantallas sin costo. Una (1) o dos (2) de estas podrán contar con decodificador (HD o digital o HD y Digital). La (3) pantalla se podrá visualizar a través de la App Claro tv+ Colombia registrándose con usuario y contraseña de Mi Claro, y tendrá acceso a dos dispositivos de acceso adicionales al decodificador para visualizar el paquete de televisión contratado de manera simultánea. En dispositivos móviles no podrá visualizarse el canal RCN y Caracol.
- 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.
- El cliente podrá tener máximo 7 pantallas por cuenta, cinco (5) de ellas con decodificadores HD y dos pantallas a través de la app Claro tv+. NO se instalan puntos análogos.
- En **televisión**, se permitirá un máximo de cinco (5) decodificadores por cliente (incluye decos HD y decos digitales) y hasta un máximo de cuatro (4) decodificadores digitales (Dongle personalizado) por cliente.
- Los clientes nuevos que soliciten decos adicionales se les deberá entregar decos HD para Tv Digital contratada.

- ❖ **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA RED FTTH – HFC.**

- La marcación hasta el 30 de noviembre de 2021 para llamadas locales y nacionales fue de 7 dígitos o 10 dígitos, a partir del 1 de diciembre de 2021 solo se hará a 10 dígitos.
- El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos para llamadas Nacionales o Internacionales.
- Máximo se podrán instalar dos líneas telefónicas por cuenta.
- La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- 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.

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL DIGITAL

• LARGA DISTANCIA

- Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga Distancia y el plan Comunidad Claro incluido en las líneas Fijas, las llamadas de Larga Distancia Nacional se deben realizar marcando el 60 + indicativo de la ciudad + número telefónico y las llamadas de Larga Distancia Internacional a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para Residencial y SOHO.
- Incluye todos los destinos fijos nacionales. No incluye llamadas a líneas móviles.
- Los planes LD otorgan un número de minutos por un cargo fijo mensual, los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo, tasación minuto completo de 60 segundos.
- 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 Claro Hogar de la línea que los origina.
- No se pueden inscribir planes LD de Claro sobre líneas de los operadores: Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Tele Orinoquía y en líneas móviles en prepago de Claro, Tigo, Movistar y Avantel.

❖ CONDICIONES DE CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN:

Cargo de conexión es el valor que los clientes NUEVOS cancelan una única vez al inicio por contratar con permanencia mínima en todos los paquetes

- Toda la oferta en los paquetes "Sencillo, dobles y triples en cualquier combinación de internet, telefonía y Televisión, tienen cargo parcial de conexión (cargo de Instalación) Valor IVA incluido. Excepto cuando aplique promoción de acuerdo con condiciones comerciales vigentes.
- El cobro aplica nacional y para todos los estratos.
- Aplica únicamente para ventas nuevas de servicios principales.
- El cobro no aplica para empaquetamiento y/o mejora en los servicios.
- Aplica para clientes con o sin permanencia.
- El valor es un cobro por una única vez y se verá reflejado en la primera factura.
- Es acumulable con otras campañas.
- El valor restante del cargo por conexión se encuentra relacionado en el valor de permanencia del contrato, el cual corresponde al valor subsidiado por haber contratado el servicio con permanencia.
- El valor debe ser consignado en el contrato de ventas.
- Aplica para Residencial.

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL DIGITAL

Tarifas cargo parcial de conexión

	@	TV	VOZ	@ + VOZ	TV + @	TV + @ + VOZ
REGIONAL COSTA	52.000	52.000	52.000	52.000	52.000	25.000
REGIONAL NOROCCIDENTE	52.000	52.000	52.000	52.000	52.000	25.000
REGIONAL OCCIDENTE	52.000	52.000	52.000	52.000	52.000	25.000
REGIONAL CENTRO	52.000	52.000	52.000	25.000	25.000	0
REGIONAL ORIENTE	52.000	52.000	52.000	52.000	52.000	25.000

❖ CARGOS DE CONEXIÓN ÚNICO PARA CLIENTES SIN CLÁUSULA DE PERMANENCIA:

Cargos 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:

CARGO DE CONEXIÓN	
TELEVISIÓN_INTERNET_TELEFONÍA	\$ 800.000

- Aplica para clientes en red HFC, FTTH y DTH – WTTH.
- Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
- 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.

- Para más información de Condiciones Generales de TV, Internet, Telefonía, apps de video y Servicios Adicionales, consultar el documento que se llama “Condiciones Generales de Servicios y Productos de la oferta Fija masiva” <https://www.claro.com.co/portal/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-160.html>

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL DIGITAL

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:

- De forma verbal a través del *611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.
- 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/>
- Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
- Página web: www.claro.com.co
- 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/>