

CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN DE AMAZON PRIME CANAL DE WHATSAPP

✓ Oferta válida del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2025

Claro Colombia ofrece a nuestros clientes la posibilidad de adquirir Amazon Prime dentro de nuestros paquetes móvil postpago 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 postpago. 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	Incluye OTT de:	Total plan postpago bundle con adicional	Datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Minutos a nivel Nacional	Mensajes de texto a nivel Nacional	Minutos ilimitados marcando por el 00444 a: USA, Canada, México, Puerto Rico	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Más beneficios sin pagar más	Tipo de Plan
Conectados Prime 25 V 5.3	\$ 36.074	\$ 43.000	Amazon Prime (\$11.900)	\$ 54.900	55GB	55GB	Ilimitados	Ilimitados	No Incluye	Facebook App, X, WhatsApp	Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB, Claro Club	Bundle

Condiciones generales de los planes:

- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ Aplican para línea nueva, migraciones, portaciones, reposiciones, cesiones de contrato y Cambios de plan.
- ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. 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, 5G) 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 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. Para obtener la velocidad de 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/>. En zonas sin cobertura 4G y/o 5G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ Más información de condiciones generales del plan voz y datos consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
- ✓ Más información de condiciones generales 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/>
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A



❖ **AMAZON PRIME:**

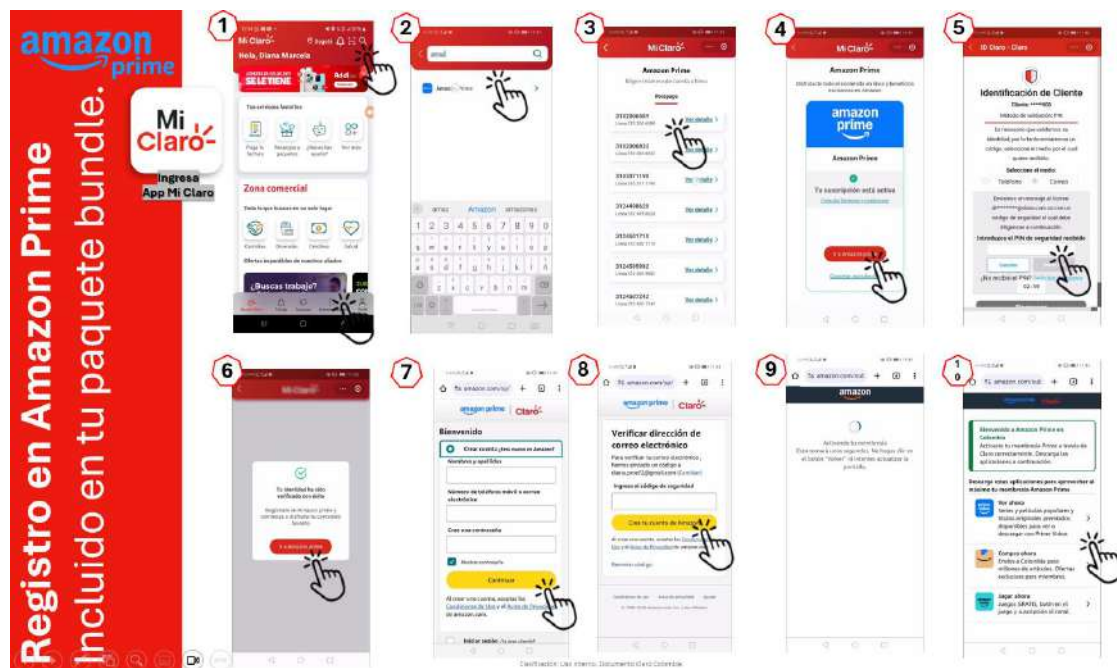
- ✓ Amazon Prime es un servicio en Colombia incluye envío internacional gratuito y rápido a Colombia en artículos elegibles en Amazon.com sin pedido mínimo, acceso a Amazon prime video, Prime Gaming y ofertas exclusivas de Prime. Envíos GRATIS y rápidos en tus compras: Envíos GRATIS y rápidos en millones de productos en Amazon.com.co. Además, disfruta de descuentos exclusivos para miembros Amazon Prime.
- ✓ Diviértete con Prime Video: Miles de series originales y películas populares en calidad HD y hasta en 3 pantallas al mismo tiempo.
- ✓ Prime Gaming Ofrece juegos completos, una suscripción mensual al canal de Twitch (donde esté disponible) y más.
- ✓ El usuario deberá hacer el pago total del servicio y la adquisición de esta oferta no altera los servicios previamente adquiridos con Claro Colombia, el servicio no acepta pagos parciales de factura.

• **Condiciones Generales de la suscripción a través de la factura Claro móvil:**

- ✓ Los valores indicados incluyen IVA.
- ✓ El valor de la suscripción a Amazon Prime no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ El servicio Streaming de Amazon Prime es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
- ✓ El servicio prestado por Claro será la facturación por la suscripción a Amazon Prime por medio de cargo adicional a la factura de los servicios Claro Móvil.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que al momento de solicitar la suscripción estén al día en pagos.
- ✓ La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ 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.
- ✓ Si Usted (el usuario) inicia proceso de portabilidad con otro operado o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Amazon Prime será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con Amazon a través de sus canales de activación.
- ✓ La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los GB incluidos en el plan.
- ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Amazon Prime activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación a través de Claro. Sin que esto implique una excepción de responsabilidad por parte de Claro; se advierte que es total responsabilidad del usuario, por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ El servicio Amazon Prime es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.

CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN DE AMAZON PRIME CANAL DE WHATSAPP

- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Amazon Prime ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
 - ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Amazon Prime a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
 - ✓ No aplica para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
 - ✓ No aplica 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 con Claro.
 - ✓ No aplica para clientes con solicitud de portación, líneas en planes de datos transaccionales (los que se usan en alarmas, seguimiento vehicular, automatización de fuerza de ventas, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
 - ✓ Amazon Prime permite configuración de perfiles hasta de seis (6) usuarios y ver contenido hasta en tres (3) pantallas simultáneamente.
 - ✓ Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a Amazon Prime a través de la factura de Claro, podrá consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/amazon-prime/>
- **Registro en paquete bundle incluido:**
 - ✓ estar la OT cerrada o línea activa llegará al correo electrónico registrado en el CRM, el link con la bienvenida para el registro al servicio de Streaming, el cliente deberá dar click al link que lo redige a iniciar el proceso de registro.
 - ✓ Cuando ingreses a la App **Mi Claro**, ingresa a Entretenimiento o en la lupa busca **Amazon Prime**. Verás que el servicio aparece como **activo e incluido en tu tarifa**. Solo debes validar tu identidad y, automáticamente, serás dirigido a la página de Amazon prime para completar tu registro y empezar a disfrutar de tu suscripción.



CONDICIONES OFERTA POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN DE AMAZON PRIME CANAL DE WHATSAPP

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.



Prorrateso: 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:



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/>