

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- ✓ Oferta válida del 01 de enero al 31 de enero de 2026

PLAN POSTPAGO

TMCODE	Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	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, Canadá, México Puerto Rico	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Más beneficios sin pagar más	Tipo de Plan
34604	Conectados 25 V 4.1	\$ 37.668	\$ 44.900	50GB	50GB	Ilimitados	Ilimitados	No incluye	Facebook App, X WhatsApp	Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club.	Bundle

Condiciones generales:

1. El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
2. Aplica para personas naturales.
3. Aplica a nivel Nacional.
4. Aplica para todos los canales de venta presencial.
5. Aplica para los procesos de venta de migración.
6. La oferta incluye 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones.
7. El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook, 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 (ver condiciones más adelante).
8. El plan permite 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.
9. 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.
10. Más información de condiciones generales del plan voz y datos consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
11. En caso de recibir una promoción de descuento en el cargo fijo mensual, el beneficio de "Más Datos por ser Todo Claro" se entregará al mes siguiente de finalizada la promoción de descuento, siempre que el cliente mantenga la condición de ser Todo Claro. 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/>

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

Condiciones generales de las aplicaciones:

Las aplicaciones de Instagram, Facebook, X y Chat de WhatsApp, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de:

WhatsApp	X
<ul style="list-style-type: none">✓ Envío de textos (mensajear)✓ Envío de notas de voz (ícono de micrófono).✓ Envío o compartir fotos, documentos y videos.✓ Envío de gif o sticker.✓ Poner un mensaje en destacados.✓ Enviar mensaje en difusión.✓ Descargar o guardar fotos y videos.✓ Enviar o compartir contactos de la agenda.✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®.✓ Realizar llamadas y video llamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp®.✓ Realizar llamadas y video llamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp®.✓ Crear un grupo.✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados.✓ Invitar a un amigo.✓ Cambiar el perfil de usuario.	<ul style="list-style-type: none">✓ Visualizar el timeline personal o de terceros✓ Publicar✓ Comentar una publicación✓ Dar favorito a una publicación✓ Reenviar una publicación✓ Citar una publicación✓ Enviar un mensaje directo✓ Recibir notificaciones✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline✓ Descargar fotos✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.
Facebook <ul style="list-style-type: none">✓ Invitar y buscar amigos✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo✓ Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app®✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app®✓ Reproducir videos alojados en Facebook app en mi muro o muro de otra persona o grupo✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook app✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo✓ Ver o Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo✓ Responder Historias✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook app®.✓ Transmitir en Vivo - Facebook app Live✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios	<ul style="list-style-type: none">✓ Facebook app Parejas✓ Compartir ubicación✓ Crear páginas <p>FACEBOOK APP MESSENGER</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Agregar historia✓ Chatear en modo incognito✓ Colocar apodo a los amigos✓ Enviar audio✓ Enviar Gif✓ Enviar imagen✓ Enviar videos✓ Envío de texto por Messenger✓ Iniciar nuevo chat✓ Ver historias✓ Ver videos <p>La app Facebook app Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook app con funcionalidad asociada.</p>

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

Consumida la capacidad de navegación del plan, **NO** podrá acceder sin navegación o datos a las funcionalidades de:

Facebook app:

- Iniciar Sesión.
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook app Rooms tanto en Facebook app como Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La APP Facebook app Gaming es una aplicación independiente de Facebook app con funcionalidades asociadas y consume datos.
- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.

Facebook app Messenger:

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

WhatsApp:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Compartir ubicación.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp pueden consumir datos en eventos de baja calidad.

X :

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Google.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook app.

Los datos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.

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.

Condiciones en planes Cerrados:

Una vez consuma las gigas del plan contratado, si el usuario desea acceder a sitios de Internet u otras aplicaciones diferentes a las aplicaciones incluidas, tendrá las siguientes alternativas:

- ✓ Realizar una recarga en prepago.
- ✓ Podrá realizar una recarga a través de cualquiera de los medios autorizados. Los medios autorizados para realizar recargas se pueden consultar en www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/prepago/.
- ✓ Una vez realizada la recarga el usuario podrá a la tarifa de prepago (\$0,034 por KB IVA incluido) o comprar un paquete de datos de la oferta vigente de prepago, cuyo valor será descontado de la recarga realizada.
- ✓ El saldo disponible para comprar paquetes adicionales de datos es el valor nominal de la recarga, es decir, no se tiene en cuenta los obsequios promocionales de pico y placa u otras promociones.

Comprar paquetes de datos con cargo a la factura.

Si el usuario no desea realizar una recarga podrá comprar alguno de los siguientes paquetes de datos adicionales con cargo a su factura:

Paquete	Valor con Impuestos*	Vigencia
Datos Adicionales 3GB	\$ 4.900	5 días
Datos Adicionales 5GB	\$ 8.900	15 días
Datos Adicionales 10GB	\$ 15.900	30 días
Datos Adicionales 15GB	\$ 24.900	30 días
Datos Adicionales 30GB	\$ 39.900	30 días

Incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4% únicamente cuando el usuario haya superado el monto de la UVT en consumos de datos durante el mes calendario (días 1 al 30).

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- ✓ Estos paquetes se podrán comprar con cargo a la factura a través de los canales disponibles IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App. En ambos casos se deberá seleccionar como método de pago el cargo a la factura.
- ✓ Solo se permitirá cargar a la factura por concepto de paquetes de datos adicionales un monto equivalente al 50% del valor del cargo fijo mensual del plan.
- ✓ El cobro del paquete de datos se verá reflejado en la factura de consumo, en el siguiente corte de facturación después de realizada la compra.

Condiciones de Límite de crédito:

- ✓ El límite de crédito para la compra de paquetes adicionales de datos se efectúa de acuerdo con la gama del plan, el cual se clasifica según su cargo fijo mensual antes de impuestos, como se detalla en la siguiente tabla:

Rango CFM sin impuestos	Gama	% de Límite de Crédito
De \$0 a \$81.000	Baja	100%
De \$81.000 a \$143.000	Media	70%
De \$143.001 en Adelante	Alta	50%

De esta manera el cálculo para conocer el límite de crédito se hace mediante la siguiente fórmula: CFM sin Impuestos * % de límite de crédito que asigna la gama del plan = \$ cupo asignado por límite de crédito.

Condiciones del Servicio de Voz:

- ✓ Los minutos ilimitados incluidos en el plan contratado aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ Los minutos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por el titular de la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.
- ✓ 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: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) 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.
- ✓ Estos planes NO cuentan con el servicio Pasaminutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante cada ciclo de facturación.

Condiciones del servicio de SMS y adicionales:

- ✓ Los SMS (mensajes de texto) incluidos en el plan, son ilimitados a cualquier operador móvil a nivel Nacional.
- ✓ Aplican únicamente para mensajes de texto usuario –usuario, es decir que NO puede ser utilizados para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través de servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro.
- ✓ El valor del mensaje de texto internacional adicional es de \$347 IVA incluido.
- ✓ Los servicios como MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al plan según la a la tarifa vigente de cada servicio.
- ✓ No se permite el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- ✓ 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,

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.

1. CONDICIONES DE SUSCRIPCIÓN A CLARO MÚSICA:

Versión Gratuita (Incluida en la oferta relacionada en este documento):

- ✓ Para acceder a la versión gratuita, el usuario solo debe registrarse y elegir la opción "Escucha gratis" en la APP.
- ✓ Los usuarios pueden disfrutar de sus artistas favoritos en modo aleatorio, emisoras y podcast disponibles sin necesidad de suscripción. Esta versión incluye anuncios y tiene la limitación de cambiar hasta 6 canciones por hora.



Versión Premium (no incluida en la oferta de este documento):

- ✓ Para acceder a la suscripción de la versión Premium, el cliente debe registrarse a través de la APP de Claro música o a través de la web en www.claromusica.com. Al registrarse acepta términos y condiciones.
- ✓ El valor de la suscripción mensual es de \$12.000 IVA incluido.
- ✓ A partir del 15 de @gosto de 2023, los planes de la oferta comercial adquiridos ya no cuentan con la versión Premium de Claro música incluida.
- ✓ Los usuarios tienen acceso ilimitado a la aplicación Claro-música, permitiéndoles disfrutar de todo el contenido sin anuncios. Además, permite descargar y reproducir canciones sin conexión a internet



Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

2. CONDICIONES DEL OBSEQUIO DE SUSCRIPCIÓN A CLARO VIDEO SIN COSTO (Incluida en la oferta relacionada en este documento):

- ✓ Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:
 - Registrarse en 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:
 - Desde el PC ingresando a www.clarovideo.com.co.
 - Desde el celular descargando la APP o ingresando a www.clarovideo.com.co
 - El servicio de Claro video para planes pospago y disponible para líneas Power.
- ✓ Aplica para personas nacional, para todos los
- ✓ Aplica para clientes actuales pospago y usuarios de cuyo plan incluya la suscripción
- ✓ Para acceder a CLARO debe realizarla el usuario en la 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 mayoría 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.

BENEFICIOS	VERSIÓN PREMIUM	VERSIÓN GRATUITA
Disfrutar sin ganar datos!	HD	SD
Claro y simple la los planes de los más económicos.	HD	SD
Ver más de 1000 películas de los últimos 10 años.	HD	SD
Sentir las emociones de clásicos norteamericanos e internacionales.	HD	SD
Desarrollar e inspirar conocimientos interactivos.	HD	SD
Ver una programación sin anuncios ni publicidad.	HD	SD
Subtítulos en más de 30 idiomas.	HD	SD
Facilitar pedir un sitio.	HD	SD
Acceso exclusivo a los canales que no播放在其平台上。	HD	SD

está disponible solo hogar, no estará prepago o planes

naturales a nivel estratos. del servicio móvil productos de hogar a CLARO VIDEO. VIDEO. la activación plataforma donde

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

❖ Condiciones de venta ADD-ONS por medio de claro video.

- ✓ 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 HBO MAX / HBO Max con las credenciales de la App Mi Claro.

NOMBRE SERVICIO ADD-ONS	TARIFA
ATRES PLAYER	\$ 20.800
EDYE	\$ 8.500
MGM	\$ 12.900
PICARDÍA NACIONAL	\$ 14.700
QELLO CONCERTS BY STINGRAY	\$ 9.900
RTVEplay+	\$ 27.490
STINGRAY KARAOKE	\$ 9.900
UNIVERSAL +	\$ 24.900
WIN + FÚTBOL	\$ 32.900

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

3. CLARO DRIVE (Incluida en la oferta relacionada en este documento):



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!

Ingresá a la página web 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).



- ✓ Seleccioná la opción: ¡Usá tus 100GB sin costo!
- ✓ Puedés registrarte con Claro Móvil o Claro Hogar:
- ✓ 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

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

OTROS SERVICIOS QUE SE PODRÁN ADQUIRIR DE MANERA INDEPENDIENTE A LA OFERTA POSTPAGO:

❖ AMAZON PRIME:



- ✓ Claro ofrece la posibilidad de adquirir el servicio de **Amazon Prime** con cargo a la factura de la línea Claro Móvil Postpago. Los usuarios que adquieran la suscripción de Amazon Prime a través de la App Mi Claro con cargo a la factura de su plan postpago, podrán disfrutar de **1 mes de la suscripción sin cargo a la factura de Claro**. Esta oferta inicia en el momento que el cliente realiza la suscripción y tendrá una vigencia de 30 días a partir del momento del registro. **Una vez finalice el periodo promocional, el usuario deberá pagar el valor establecido por la OTT.**
- ✓ 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 operador 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

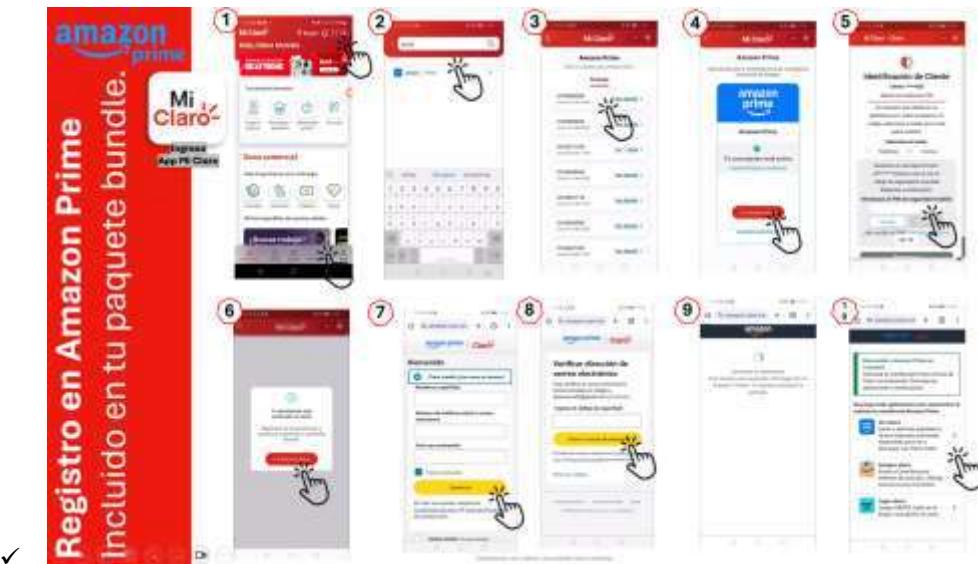
Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

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.
- ✓ 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 Primea 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.



Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

❖ WIN PLAY:



- ✓ Claro ofrece la posibilidad de adquirir el servicio de WIN PLAY con cargo a la factura de la línea Claro Móvil Pospago. Con WIN PLAY, podrás disfrutar de una amplia variedad de contenido.
- ✓ El servicio WIN PLAY Es la plataforma de emisión de videos en línea (streaming), en la que puedes disfrutar de la señal en vivo de los canales Win Sports y Win Sports+ desde tu computador, tableta o smartphone. Solo se debe tener la suscripción activa y tener una conexión a Internet.
- **Aquí podrás ver el siguiente contenido:**
 - ✓ Fútbol Profesional Colombiano (Liga, Copa y Torneo), Liga Femenina de Fútbol, Campeonatos de Tenis, Natación, atletismo, automovilismo, entre otros.
 - ✓ Programas de entrevistas, noticias, análisis, entre otros, conducidos por los mejores periodistas deportivos.
 - ✓ Más de 4.000 videos bajo demanda (VOD) de partidos y programas de la librería de históricos
 - ✓ El Suscriptor vera el contenido disponible en el Portal Web solamente en un (1) dispositivo a la vez.
 - ✓ La app de video de WIN PLAY, es un servicio por suscripción ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio postpago. 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:**
 - ✓ Los valores indicados incluyen IVA
 - ✓ La tarifa de la suscripción a Win Sports Online es definida por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4, y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Pospago.
 - ✓ El valor de la suscripción a Win Sports Online no incluye el uso de datos móviles.
 - ✓ El servicio Streaming de Win Sports Online es prestado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
 - ✓ La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
 - ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Win Sports Online 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 en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
 - ✓ El servicio Win Sports Online 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.
 - ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Win Sports Online 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 Win Sports Online a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
 - ✓ El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- ✓ Los presentes términos y condiciones pueden ser modificados por Claro Colombia, las modificaciones aplicarán una vez sean publicadas en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/win-sports-mas>
 - ✓ Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Win Sports Online con cargo a la factura Claro Móvil. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar.
 - ✓ El precio de Win Sports Online es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.winsportsonline.com>
 - ✓ Los valores indicados incluyen IVA.
 - ✓ El servicio es comercializado por Win Sports S.A.S. con NIT 900.541.359-4
 - ✓ Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a Win Sports Online por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil.
-
- **Suscripción adicional al plan postpago:**
 - ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Win Sports Online con cargo a tu línea postpago Claro.
 - ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.
 - ✓ Si Usted (el usuario) inicia la portabilidad (port-out) o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio Win Sports Online será también cancelado al término del último periodo pagado.

 - **Restricciones:**
 - ✓ No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
 - ✓ No disponible para Clientes hogar que cuenten solo con servicios de televisión o telefonía.
 - ✓ El servicio no está disponible para líneas móviles o cuentas de hogar que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
 - ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Win Sports Online a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
 - ✓ No aplica para planes de voz solos, 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.

 - **Activación de la suscripción:**
 - ✓ La contratación del servicio Win Sports Online a través de nuestros canales asistidos: podrá activar el servicio en un centro de atención y ventas Claro.
 - ✓ Se incluirá el cobro del servicio de Win Sports Online 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 del servicio.
 - ✓ Para utilizar el servicio de pago de Win Sports Online a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago Claro contratado, activo y al día en pagos.
 - ✓ El servicio de Win Sports Online no podrá ser activado de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario con Claro.
 - ✓ La prestación del servicio de pago de Win Sports Online a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

 - **Cobro de la suscripción:**
 - ✓ La suscripción al servicio Win Sports Online se cobra por adelantado.
 - ✓ El cargo recurrente por la suscripción se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales que Claro tenga disponibles: www.claro.com.co

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- ✓ El costo de la suscripción se cobra con cargo a la factura de consumo cada 30 días de forma recurrente. Los 30 días inician a partir del día en que se contrata la suscripción por lo que es posible que ocurran 2 cargos en la primera factura por corte de facturación de la línea postpago.
- ✓ Al contratar el servicio Win Sports Online con cargo a su número Claro, Usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Win Sports Online.
- ✓ El precio del servicio Win Sports Online es determinado por el tercero que presta el servicio.
- ✓ Win Sports Online es responsable de la prestación satisfactoria del servicio que ofrece, así como, de los contenidos puestos a disposición a través de sus plataformas en Internet o aplicaciones móviles. Claro es responsable de la facturación y cancelación a través de Claro.
- ✓ La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago o cuenta Hogar sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este Servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.

- **Facturación:**

- ✓ El usuario con un plan contratado de Claro Móvil o un servicio contratado de Claro Hogar autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual de Win Sports Online.
- ✓ El usuario podrá cancelar el servicio de Win Sports Online cuando lo desee para no generar cargos extras a sus servicios contratados previamente, esta activación o cancelación no altera las características los demás servicios contratados previamente.
- ✓ Solamente se incluirá el cobro del servicio de Win Sports Online en la factura de Claro Móvil mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Claro S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional.
- ✓ La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago o cuenta hogar sobre la cual se activa.
- ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio Win Sports Online el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

- **Suspensión de la suscripción:**

- ✓ La suscripción será suspendida en el momento en que la línea postpago o cuenta hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la línea postpago o la cuenta de claro hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de Win Sports Online se encuentra suspendida y no actualiza su estado dentro de los siete (7) días siguientes, se cancelará la suscripción. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
- ✓ Claro puede revocar su suscripción a Win Sports Online sin previo aviso, si se sospecha de alguna actividad fraudulenta, mal uso de su suscripción, violación de estos términos o cualquier ley aplicable por su parte. No se dará ningún reembolso en caso de revocación.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una línea Postpago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- ✓ El servicio contratado con cargo a la factura CLARO no permite pago por separado del servicio asociado, por lo que el no pago implicará que el usuario entrará en mora con las implicaciones que ello conlleva.

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- **Reactivación del servicio:**

- ✓ Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de Win Sports Online será automáticamente reactivado.
- ✓ Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de contratación y autenticación del servicio. La nueva contratación se llevará a cabo si el cliente es elegible, y la activación se llevará a cabo de manera automática una vez el cliente finalice exitosamente el proceso de registro del servicio de Win Sports Online.

- **Cancelación de la suscripción:**

- ✓ La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee por nuestros canales de atención asistidos, la cancelación debe hacerse antes de la fecha de renovación de la suscripción y se aplicará a la fecha de corte. La fecha de cancelación de la suscripción puede no coincidir con la fecha de corte del servicio prestado por Comcel S.A.
- ✓ La cancelación no es posible cancelar desde el sitio de Win Sports Online.
- ✓ El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Win Sports Online se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio Win Sports Online. En el siguiente periodo de facturación se realizará el reembolso de créditos por períodos de facturación mensuales no utilizados.
- ✓ Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, deberá contratar nuevamente el servicio Win Sports Online con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Win Sports Online.

- **Responsabilidades:**

- ✓ Win Sports Online es el único responsable de los contenidos y servicios provistos y/o puestos a disposición a través de su portal y/o aplicaciones móviles, así como, del correcto funcionamiento del servicio.
- ✓ Las promociones que incluyan servicios de Win Sports Online no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- ✓ Win Sports Online es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- ✓ En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Win Sports Online, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Win Sports Online a través de su cuenta en el portal <https://www.winsportsonline.com> y/o a través de los canales dispuestos por Win play.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ Claro se reserva el derecho de cambiar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Si corresponde, se informará mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal www.claro.com.co
- ✓ Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Win play en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/win-sports-mas>

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración



- ✓ HOT GO es un servicio de streaming que permite a sus suscriptores acceder a un catálogo exclusivo de contenido para adultos, incluyendo películas y series, en dispositivos conectados a internet, según las condiciones del plan contratado.
- ✓ El servicio brinda acceso a la programación de la plataforma para que los usuarios disfruten de su contenido en cualquier momento y lugar.

- **Condiciones Generales:**
 - ✓ Producto solo para mayores de 18 años.
 - ✓ Los valores indicados incluyen IVA
 - ✓ La tarifa de la suscripción a Hot Go es definida por CLAXSON MEDIA, LLC., y Claro solo actúa como medio de pago, por medio de la factura Claro Pospago y Claro Hogar.
 - ✓ El valor de la suscripción a Hot Go no incluye el uso de datos móviles.
 - ✓ El servicio Streaming de Hot Go es prestado por CLAXSON MEDIA, LLC
 - ✓ La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
 - ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Hot Go 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 en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
 - ✓ El servicio Hot Go 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.
 - ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Hot Go 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 Hot Go a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
 - ✓ El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.
 - ✓ Los presentes términos y condiciones pueden ser modificados por Claro Colombia, las modificaciones aplicarán una vez sean publicadas en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/hot-pack/>
 - ✓ Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Hot Go con cargo a la factura Claro Móvil y con cargo a la factura de CLARO HOGAR. Estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Pospago activado y/o un servicio de Claro Hogar.
 - ✓ El precio de Hot Go es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.hotgo.tv/login?locale=pt>
 - ✓ Los valores indicados incluyen IVA.
 - ✓ El servicio es comercializado por es prestado por CLAXSON MEDIA, LLC
 - ✓ Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a Hot Go por medio de la factura de los servicios CLARO Móvil y/o Hogar.

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- **Características de la suscripción:**

- ✓ Hot Go es una plataforma de streaming dedicada a contenido para adultos, ofrece una amplia selección de contenido exclusivo. Esto incluye series, películas, y videos en alta definición.
- ✓ Acceso Multidispositivo: Los usuarios pueden acceder a la plataforma desde múltiples dispositivos como smartphones, tabletas, computadoras y televisores inteligentes, lo que permite ver el contenido en cualquier momento y lugar.
- ✓ Permite ver en dos (2) pantallas a la vez.
- ✓ Modo Privado y Control Parental: Hot Go incluye opciones de modo privado y control parental para proteger la privacidad y limitar el acceso a menores de edad.
- ✓ Más de 4.000 contenidos en alta definición.
- ✓ Todas las semanas Hotcam en vivo.
- ✓ En vivo las 24 horas

- **Suscripción adicional al plan postpago:**

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Hot Go con cargo a tu línea postpago Claro.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.
- ✓ Si Usted (el usuario) inicia la portabilidad (port-out) o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio Hot Go será también cancelado al término del último periodo pagado.

- **Suscripción adicional al Servicio Hogar:**

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Hot Go con cargo a su cuenta Hogar.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado una cuenta Hogar y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.

- **Restricciones:**

- ✓ No disponible para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con plan Power o plan Prepago.
- ✓ El servicio no está disponible para líneas móviles o cuentas de hogar que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
- ✓ El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Hot Go a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

- **Activación de la suscripción:**

- ✓ La contratación del servicio Hot Go se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemarcado TMK) y siguiendo las condiciones de venta.
- ✓ El usuario después de realizar la contratación en el canal asistido puede ingresar a <https://www.hotgo.tv/login?locale=es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- ✓ Si el cliente no recuerda la contraseña de app Mi Claro, debe ir a olvide mi contraseña y reestablecerla, luego de reestablecerla, el usuario después de realizar la contratación en el canal asistido (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail, telemarcado TMK) puede ingresar a

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

<https://www.hotgo.tv/login?locale=es> con las credenciales (usuario y contraseña) de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

- ✓ Se incluirá el cobro del servicio de Hot Go 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 del servicio.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago de Hot Go a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago u cuenta Hogar Claro contratado, activo y al día en pagos.
- ✓ El servicio de Hot Go no podrá ser activado de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago u Hogar que tenga contratado el usuario con Claro.
- ✓ La prestación del servicio de pago de Hot Go a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

- **Cobro de la suscripción:**

- ✓ La suscripción al servicio Hot Go se cobra por adelantado.
- ✓ El cargo recurrente por la suscripción se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales que Claro tenga disponibles: www.claro.com.co
- ✓ El costo de la suscripción se cobra con cargo a la factura de consumo cada 30 días de forma recurrente. Los 30 días inician a partir del día en que se contrata la suscripción por lo que es posible que ocurran 2 cargos en la primera factura por corte de facturación de la línea postpago o cuenta hogar.
- ✓ Al contratar el servicio Hot Go con cargo a su número Claro, Usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Hot Go
- ✓ El precio del servicio Hot Go es determinado por el tercero que presta el servicio.
- ✓ Hot Go es responsable de la prestación satisfactoria del servicio que ofrece, así como, de los contenidos puestos a disposición a través de sus plataformas en Internet o aplicaciones móviles. Claro es responsable de la facturación y cancelación a través de Claro.
- ✓ La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago o cuenta Hogar sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este Servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.

- **Facturación:**

- ✓ El usuario con un plan contratado de Claro Móvil o un servicio contratado de Claro Hogar autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual de Hot Go
- ✓ El usuario podrá cancelar el servicio de Hot Go cuando lo desee para no generar cargos extras a sus servicios contratados previamente, esta activación o cancelación no altera las características los demás servicios contratados previamente.
- ✓ Solamente se incluirá el cobro del servicio de Hot Go en la factura de Claro Móvil o Claro Hogar mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Claro S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional.
- ✓ La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea Postpago o cuenta hogar sobre la cual se activa.
- ✓ El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- ✓ El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- ✓ El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio Hot Go el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- **Suspensión de la suscripción:**

- ✓ La suscripción será suspendida en el momento en que la línea postpago o cuenta hogar entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la línea postpago o la cuenta de claro hogar sobre la cual se carga la facturación del servicio de Hot Go se encuentra suspendida y no actualiza su estado dentro de los siete (7) días siguientes, se cancelará la suscripción. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
- ✓ Claro puede revocar su suscripción a Hot Go sin previo aviso, si se sospecha de alguna actividad fraudulenta, mal uso de su suscripción, violación de estos términos o cualquier ley aplicable por su parte. No se dará ningún reembolso en caso de revocación.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una cuenta Hogar/Postpago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- ✓ El servicio contratado con cargo a la factura CLARO no permite pago por separado del servicio asociado, por lo que el no pago implicará que el usuario entrará en mora con las implicaciones que ello conlleva.

- **Reactivación del servicio:**

- ✓ Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de Hot Go será automáticamente reactivado.
- ✓ Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de contratación y autenticación del servicio. La nueva contratación se llevará a cabo si el cliente es elegible, y la activación se llevará a cabo de manera automática una vez el cliente finalice exitosamente el proceso de registro del servicio de Hot Go.

- **Cancelación de la suscripción:**

- ✓ La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo deseé por nuestros canales de atención asistidos, la cancelación debe hacerse antes de la fecha de renovación de la suscripción y se aplicará a la fecha de corte. La fecha de cancelación de la suscripción puede no coincidir con la fecha de corte del servicio prestado por Comcel S.A.
- ✓ La cancelación no es posible cancelar desde el sitio de Hot Go.
- ✓ El suscriptor acepta y reconoce que la cancelación del servicio Hot Go se realizará de a la fecha de corte. El usuario no podrá acceder más al servicio Hot Go. En el siguiente periodo de facturación se realizará el reembolso de créditos por períodos de facturación mensuales no utilizados.
- ✓ Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, o Claro Hogar deberá contratar nuevamente el servicio Hot Go con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Hot Go.

- **Responsabilidades:**

- ✓ Hot Go es el único responsable de los contenidos y servicios provistos y/o puestos a disposición a través de su portal y/o aplicaciones móviles, así como, del correcto funcionamiento del servicio.
- ✓ Las promociones que incluyan servicios de Hot Go no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- ✓ Hot Go es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- ✓ En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Hot Go, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Hot Go a través de su cuenta en el portal <https://www.hotgo.tv/login?locale=pt> a través de los canales dispuestos por Hot Go.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.

Términos y Condiciones oferta postpago para proceso de migración

- ✓ Claro se reserva el derecho de cambiar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Si corresponde, se informará mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal www.claro.com.co
 - ✓ Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio Streaming de Hot Go en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/hot-pack/>
-
- **Tratamiento de datos Personales:**
 - ✓ Con la suscripción en la plataforma: Hot Go, en lo que corresponda, tomará todas las medidas necesarias para que la información personal de los usuarios no llegue a manos de terceros no autorizados en ninguna circunstancia.
 - ✓ (ii) se obliga a no utilizarla para ningún objeto distinto al de cumplir con las obligaciones que se deriven directamente de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato.
-
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.