

TÉRMINOS CONDICIONES PAQUETES TODO INCLUIDO_MULTIASISTENCIA

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

DESCRIPCIÓN GENERAL:

El paquete Todo Incluido Multiasistencia es una oferta diseñada para que los clientes que lo adquieran puedan acceder a servicios de asistencia médica, hogar y bienestar, según la vigencia y el precio establecidos del paquete.

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes
Todo Incluido 6 Días	\$ 10.500	6 días	1,4 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X, Facebook App y Multiasistencia 6 Días

2. Asistencia Semana Multi Claro.

Multi Semana Claro		
Asistencias:	Coberturas	Vigencia
Coberturas Médica	Monto máximo:	Vigencia 6 días
Orientación médica telefónica	Sin límite	3 eventos compartidos
Orientación nutricional telefónica		
Orientación psicológica telefónica		
Orientación dental telefónica		
Orientación veterinaria telefónica		
Coberturas Hogar	Monto máximo:	Vigencia 6 días
Armado de muebles en el hogar	\$120.000	2 eventos compartidos
Instalación de elementos decorativos		
Instalación de persianas y cortinas		
Asistencia legal telefónica	Sin límite	
Coberturas Bienestar	Monto máximo:	Vigencia 6 días
Clase virtual de cocina saludable	Sin límite	1 eventos compartidos
Clase virtual de batidos saludables		
Clase virtual de baile		
Clase virtual de yoga		
Clase virtual de entrenamiento personalizado		

❖ Para más información de las condiciones generales del paquete Todo Incluido Multiasistencia en www.claro.com.co.

❖ Para acceder a 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/>

TÉRMINOS CONDICIONES PAQUETES TODO INCLUIDO_MULTIASISTENCIA

CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE DATOS Y REDES INCLUIDAS

✓ **Los paquetes prepago Todo Incluido se encuentran clasificados de la siguiente manera:**

- **Paquetes Todo Incluido con redes sociales** = Estos paquetes incluyen minutos, mensajes de texto ilimitados a nivel nacional y el paquete de datos, permite acceder a las funcionalidades incluidas de WhatsApp, Facebook y Twitter, sin costo hasta culminar su vigencia.
- ✓ Las líneas nuevas activas en el plan Prepago Control a partir del 14 de Abril de 2018, la navegación aplica únicamente a través de la compra de paquetes, el usuario tiene el control para navegar. No se encuentra habilitado la opción de navegar por demanda o Kilobyte. Únicamente podrá navegar a través de la compra de paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos, depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No podrá usar los paquetes para compartir datos con otros dispositivos.
- ✓ Los datos móviles incluidos en el paquete NO son ilimitados. La cantidad de datos incluidos depende del paquete que adquiera el usuario.
- ✓ Una vez vencida la vigencia del paquete adquirido y si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación de acuerdo a las tarifas del plan prepago en el que se encuentra activa la línea del usuario. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un nuevo paquete de APP o de datos para seguir navegando.
- ✓ Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobraran conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.
- ✓ Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiera.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
- ✓ El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.
- ✓ Para acceder a 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/>

 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE VOZ:

- ✓ El servicio de minutos ilimitados incluido en el paquete aplica para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional y puede ser utilizado exclusivamente por el titular de la línea. No se permite la comercialización.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los minutos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los minutos del primer paquete, se instalarán los minutos del segundo paquete.
- ✓ En Prepago Control el paquete se descontará por segundos, y en Prepago Amigo se descontará por minutos.

TÉRMINOS CONDICIONES PAQUETES TODO INCLUIDO_MULTIASISTENCIA

- ✓ Los segundos o minutos incluidos en el paquete aplican para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional.
- ✓ Si llamas a tu elegido de voz y cumples con las condiciones para hablar gratis los primeros 5 minutos de cada llamada, no se descontarán los minutos o segundos hablados del paquete comprado. Sin embargo sí hablas más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzará a descontar del paquete adquirido.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al paquete 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 que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MENSAJERIA:

- ✓ Los SMS Ilimitados del paquete aplican para cualquier operador móvil nacional, no aplican para mensajes a celulares de otros operadores internacionales, SMS Premium (participación a trivias, concursos, promociones y/o suscripción a contenidos) ni para mensajes enviados o recibidos desde internet.
- ✓ Los mensajes de texto enviados a otros operadores móviles internacionales, SMS Premium, enviados o recibidos desde internet serán cobrados de forma adicional según a la tarifa vigente.
- ✓ Solo aplica para mensajes de texto usuario -usuario, este paquete NO puede ser utilizado para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro móvil y este paquete no puede ser usado para el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- ✓ El uso del servicio de mensajes cortos de texto SMS implica el cumplimiento de las siguientes políticas por parte de los usuarios Claro móvil:
- ✓ El usuario se compromete a realizar buen uso de la red de Claro móvil. Indicios o evidencia de prácticas de SPAM, FLOODING, o violación de derechos de autor por envío de contenidos a través de mensajes cortos de texto SMS o en general la utilización que tenga como objeto o como efecto fines ilícitos, o fines publicitarios y/ comerciales serán causal justa para que Claro Móvil dé por terminado unilateralmente el contrato de prestación del servicio o la prestación del servicio como tal en prepago, por el uso no autorizado de la red. Será potestativa de Claro móvil la decisión de terminación unilateral de contrato por las razones aquí citadas.
- ✓ Definición SPAM: Envío reiterativo por parte de un mismo usuario (desde uno o varios móviles o emuladores de terminales o cualquier software parametrizado para tal fin) de mensajes en masa o mensajes comerciales no solicitados; esto incluye, pero no está limitado a, mensajería en masa de publicidad comercial, boletines informativos, peticiones de caridad, peticiones de firmas, cadenas de mensajes y octavillas políticas, religiosas o de cualquier tipo hacia varios usuarios.
- ✓ Definición de Flooding: Será considerado como flooding el intento deliberado de sobrecargar un equipo o una red (hacia una red o equipo en particular) mediante el envío reiterado de mensajes cortos cuyo fin sea saturar o disminuir las funciones de cualquier elemento de la red de Claro móvil.
- ✓ Si el usuario tiene activo un Paquete Todo Incluido con minutos Ilimitados y compra otro antes de que se concluya la vigencia del primero, se amplía la vigencia del servicio de SMS ilimitados a la vigencia del último paquete adquirido.

TÉRMINOS CONDICIONES PAQUETES TODO INCLUIDO_MULTIASISTENCIA

CONDICIONES GENERALES PARA COMPRAR PAQUETES PREPAGO:

- ✓ **Recargar:** un monto que cubra el valor del Paquete deseado o tener el saldo vigente para comprarlo
- ✓ **Activar el Paquete:** para esto selecciona cualquiera de los siguientes medios:
 - Ingresa a través de la App Mi Claro, descárgala, regístrate y compra paquetes
 - En los puntos de venta Autorizados.
 - Compras por PSE.
 - Claro Pay.
 - WhastApp No. 3112000000.
 - USSD.
- ✓ Cuando el Usuario realice la recarga e inmediatamente haga la activación del Paquete, el precio del paquete adquirido le será debitado de su saldo nominal Prepago y CLARO enviará un mensaje de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso de los servicios incluidos en el mismo, esto de acuerdo con el paquete solicitado.
- ✓ El valor del Paquete adquirido será descontado del saldo nominal de la línea prepago, no se permite adquirir paquetes con saldos promocionales.
- ✓ Si el Usuario empieza a usar los servicios antes de recibir el mensaje de texto de confirmación de la activación del paquete adquirido, se cobrarán los servicios utilizados a través de las tarifas por demanda vigentes en el plan prepago en el cual se encuentre activa la línea del usuario (en caso de que el plan prepago permita la opción de consumir el servicio por demanda).
- ✓ Para poder navegar, el usuario debe adquirir paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ Los paquetes Prepago no aplican en Roaming Internacional.
- ✓ Los Paquetes de Voz Prepago no aplican para llamadas de Larga distancia internacional.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
- ✓ Estos paquetes solo aplican para usuarios Prepago, para usuarios Postpago Mixtos aplicaran paquetes de la oferta postpago.
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.