Términos y Condiciones Oferta Internet + Antivirus NORTON Security + VPN

Vigencia mayo 26 2026 - hasta Diciembre 31 2026

1. Descripción del Servicio

Con Claro estás más protegido. Al adquirir tu plan de Internet fijo PYME, accedes a una solución integral de ciberseguridad de la mano de Norton, líder mundial en protección digital. Este servicio incluye licencias que fortalecen la seguridad de tus dispositivos y la de tus colaboradores, dependiendo del plan contratado.

2. **¿Qué Incluye?**

Las licencias **Norton Security + VPN** no solo cubren protección básica contra virus y amenazas, sino que también incorporan herramientas para navegar de forma segura, proteger la información, administrar contraseñas y resguardar archivos importantes.
Dependiendo del plan contratado con Claro que tenga el usuario, la licencia **Norton Security + VPN** puede cubrir varios dispositivos, teniendo en cuenta que cada dispositivo incluido cubre un usuario y un equipo que puede usarse para proteger Smartphone, computadores y tablets.

Licencia Norton Security + VPN brinda una protección integral y fácil de usar, diseñada para que nuestros clientes puedan trabajar, navegar y compartir información con confianza y tranquilidad.

3. **Prerrequisitos para la instalación de la licencia Norton Security**

Norton Security es una solución liviana, segura y eficaz. A continuación están los requisitos mínimos para la instalación de las licencias **Norton Security + VPN** por tipo de dispositivo:

- Windows 11 / 10 / 8 / 7 SP1
- macOS con soporte vigente
- Android (requiere al menos 90 MB de almacenamiento)
- iOS (requiere al menos 150 MB de almacenamiento)

Los prerrequisitos por sistema Operativo se pueden consultar en el link a continuación:

https://support.norton.com/sp/es/mx/home/current/solutions/v133891548

4. Condiciones generales

4.1 El Cliente es el único responsable de la custodia, confidencialidad y uso de su contraseña, credenciales de acceso y demás mecanismos de autenticación asociados a su cuenta. En consecuencia, el Cliente se obliga a adoptar las medidas de seguridad razonables para evitar el acceso no autorizado por parte de terceros, incluyendo, sin limitarse a ello, no compartir sus credenciales, no reutilizarlas en otros servicios y cambiarlas periódicamente.

4.2 Toda operación, solicitud, instrucción o uso del servicio realizado mediante las credenciales del Cliente se presumirá efectuado por este, bajo su exclusiva

responsabilidad. El Proveedor no será responsable por el uso indebido, fraudulento o no autorizado de la cuenta cuando dicho uso derive de la negligencia, imprudencia o incumplimiento del Cliente respecto de sus deberes de custodia de la contraseña.

4.3 Si el cliente modifica o cambia el plan a uno que no incluya el licenciamiento **Norton Security + VPN** o cancela el servicio de licenciamiento **Norton Security + VPN** antes o después de los 12 meses, el servicio de licenciamiento **Norton Security + VPN** será cancelado.

4.4 El producto solo puede ser adquirido en conjunto con servicios CLARO. No aplica para clientes pospago ni prepago.

4.5 **Suspensión**: En caso de que se realice suspensión temporal del plan que tenga el cliente, también se suspenderá el servicio de licenciamiento **Norton Security + VPN**; y se reanudará el servicio **Norton Security + VPN** cuando la suspensión temporal finalice.

4.6 El servicio de licenciamiento antivirus **Norton Security + VPN** estará disponible y activo siempre y cuando el usuario esté al día en los pagos del plan contratado. Si el cliente entra en mora por el no pago oportuno de su servicio principal y se suspenda éste por no pago, el servicio de licenciamiento **Norton Security + VPN** también será suspendido, y se restaurará una vez el cliente realice los pagos y finalice la suspensión de su plan. La mora reiterada dará lugar a la terminación del servicio.

4.7 El servicio **Norton Security + VPN** no admite pago por separado de los servicios Claro por lo que deberá pagarse de forma conjunta.

4.8 Claro solo actúa como medio de pago, por medio de: Factura Claro Hogar con un plan Claro Hogar que incluya el servicio **Norton Security + VPN**.

4.9 Las funcionalidades de protección del servicio antivirus Norton dependerán de que el usuario descargue y active la licencia en el equipo que será el objeto de la protección.

A Continuación las funcionalidades incluidas de Norton Security por Sistema Operativo

Funcionalidad	Descripción	Windows	Mac	Android	iOS
Anti-Virus	Detecta y evita que los virus ingresen al sistema	Si	Si	Si	No
Anti-Malware	Detecta y evita que tipos de Malware como: Caballos de Troya, Gusanos, Bots, Batches y Macros ingresen al sistema	Si	Si	Si	No
Anti-Spyware	Detecta y evita que el Spyware ingrese al sistema	Si	Si	Si	No
Anti-Ransomware	Detecta y evita que el Ransomware ingrese al sistema	Si	Si	Si	No
Anti-Phishing	Detecta y bloquea el acceso a sitios con Phishing	Si	Si	Si	Si
Protección de identidad	Protege la identidad del usuario contra fraudes, mientras éste llena formularios, realiza compras en línea o navega en internet	Si	Si	Si	Si
Firewall	Crea reglas de acceso (de entrada y de salida de información)	Si	Si	No	No
Detección de intrusiones	Detecta intentos de intrusión en el sistema	Si	Si	No	No
Protección contra intrusiones	Protege contra intentos de intrusión en el sistema	Si	Si	No	No

Funcionalidad	Descripción	Windows	Mac	Android	iOS
Protección de comportamiento	Detecta y bloquea nuevas amenazas e intrusiones basadas en comportamiento, incluso los ataques de día cero	Si	Si	Si	Si
Protección contra vulnerabilidades	Previene ataques dirigidos a explotar vulnerabilidades en el Sistema y en las Aplicaciones	Si	No	No	No
Protección de navegación	Protege contra amenazas y ataques a través del navegador web	Si	Si	Si	Si
Protección de descargas	Protege al Sistema contra descargas laterales, descargas dirigidas y descargas sospechosas.	Si	Si	Si	Si
Optimización de disco	Crea una fotografía del estado del disco duro y lo optimiza para un mejor desempeño	Si	No	No	No
Limpieza de disco	Limpia el historial de internet y archivos temporales	Si	Si	No	No
Administración de inicio del sistema	Administra el Sistema y las aplicaciones que se configuran para iniciar durante el encendido del sistema	Si	No	No	No
Protección de correo electrónico	Protege cuentas de correo electrónico basadas en POP y SMTP contra amenazas en archivos adjuntos o mensajes que tienen links sospechosos	Si	Si	No	No
Anti-Spam	Crea reglas de protección contra orígenes de correo no deseados	Si	No	Si#	No
Safe Search	Protege la búsqueda durante la navegación web contra resultados falsos o sospechosos	Si	Si	Si	Si*
Link Guard	Detecta URLs recortados que pueden dirigir hacia contenido malicioso o sospechoso	Si	Si	Si	Si
App Advisor	Reporta alto uso de batería, de datos, de memoria y otros usos indeseados por parte de las aplicaciones instaladas.	No	No	Si	No
App Advisor dentro de la tienda de aplicaciones	Busca e identifica aplicaciones maliciosas o sospechosas en la tienda de Aplicaciones	No	No	Si	No
Monitor de Jailbreak	Detecta procesos de desbloqueo no aplicados por el fabricante del dispositivo	No	No	No	Si
Protección Wi-Fi	Detecta si la conexión WiFi es segura y en caso de que ésta no tenga protección, inicia una protección en la navegación y uso	No	No	Si	Si
Alerta de Sistema Operativo desactualizado	Monitorea el Sistema operativo e indica las actualizaciones necesarias	No	No	No	Si
Password Manager	Administra las credenciales del usuario (login y password)	Si	No	Si*	Si*
*** Requiere una aplicación externa**					
# Únicamente para SMS					

5. Activación del Servicio

Se debe contar con un correo del cliente registrado en los sistemas de Claro para que sea posible hacer la entrega de la licencia.

Una vez activado el plan contratado con Claro, y se haya finalizado la entrega del servicio de internet, el cliente recibirá por correo electrónico el link para descargar la licencia y las instrucciones para su activación.

El servicio tiene una duración de 12 meses desde la activación y podrá renovarse automáticamente mientras se mantenga vigente el plan contratado con Claro.

6. facturación del servicio

El valor de la licencia está incluido en el cargo fijo del plan, éste valor se factura mensualmente y podrá ser consultado en la factura.

7. Recomendaciones de uso

Las licencias están destinadas únicamente al uso del titular del servicio y su entorno familiar o empresarial.

No está permitida su venta, transferencia o uso con fines distintos a los establecidos por Claro.

8. Soporte y Acompañamiento

Para soporte técnico de las licencias Norton Security, el cliente podrá comunicarse directamente con su canal de ayuda especializado, marcando desde el móvil *722.

10. Renovación o Finalización del Servicio

Si el usuario cancela el plan que tiene contratado con Claro, las licencias se desactivarán automáticamente.

11. Modificación de términos y condiciones

El Proveedor podrá modificar, actualizar o complementar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, cuando ello resulte necesario para (i) ajustarlos a cambios normativos o regulatorios, (ii) incorporar mejoras, nuevas funcionalidades o ajustes operativos al servicio, o (iii) atender razones técnicas, de seguridad o comerciales.

Las modificaciones serán informadas al Cliente por medios idóneos que CLARO consideré de acuerdo a los datos que se tengan del cliente, estos medios podrán ser pero sin limitarte correo electrónico, sms, sat push o llamada, incluyendo su publicación en los canales oficiales del Proveedor.

12. Norton VPN

Norton Secure VPN permite a los clientes con un solo clic, asegurar su privacidad en línea y tener la libertad de consumir el contenido que más valoran.

La aplicación corre de forma no intrusiva de tal forma que lo único que tienen que hacer el cliente es activar la solución una vez y de forma automática y obtendrá mayor seguridad y privacidad en cualquier momento que esté conectado a internet.

Funcionalidad	Descripción	Windows	Mac	Android	iOS
Norton VPN	Permite a los usuarios que revisen su correo electrónico, naveguen en internet, usen sus redes sociales y realicen transacciones bancarias utilizando sitios de WiFi público sin que se preocupen por los ciberatacantes que intentan robar su información	Si	Si	Si	Si
Cifrado de datos de grado bancario	Utiliza la misma tecnología de cifrado que implementan los principales bancos, por lo que puede estar seguro de que su información se mantendrá segura y privada.	Si	Si	Si	Si
Navegación anónima	Elimina la posibilidad de que piratas informáticos y espías "escuchen" su actividad enmascarando su dirección de protocolo de Internet (IP).	Si	Si	Si	Si
Política de no registro	La política de no registro significa que nunca rastrea ni se registra las actividades en línea de los usuarios.	Si	Si	Si	Si
Eliminación de Ad-Tracker	Evita que el usuario sea rastreado por anunciantes en línea y pueda eliminar las cookies de rastreo no deseadas.	Si	Si	Si	Si
Detección automática	Función de detección automática de wifi fácil de usar que funciona en segundo.	Si	Si	Si	Si