

<b>Política:</b>	<b>OFERTA TV SATELITAL DTH, INTERNET INALÁMBRICO Y LÍNEA FIJA INALÁMBRICO UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES</b>	
<b>Vigencia:</b>	<b>Desde:</b> 01/10/2021	<b>Hasta:</b> 31/10/2021

**Productos:**

<b>Televisión:</b> Satelital, Satelital Avanzada y Satelital Superior.	<b>Internet:</b> Inalámbrico 100, 120, 140 y 160 GB	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
--	---	------------------------------------

**Descripción:**

<b>PAQUETE</b>	<b>ESTRATO</b>	<b>CIUDADES</b>	<b>RED</b>
Sencillos, dobles y triples.	Todos	Autorizadas	DTH _ WTTH

**RESIDENCIAL NO TODO CLARO:** Las siguientes son las tarifas autorizadas para comercializar el servicio Internet Inalámbrico clientes **No Todo claro**

<b>SERVICIOS TRIPLES</b>	<b>ESTRATO 1 AL 3</b>	<b>ESTRATO 4 AL 6</b>
TV Satelital Superior + Internet Inalámbrico 160 GB + Línea Fija	\$ 225.900	\$ 230.900
TV Satelital Avanzada + Internet Inalámbrico 160 GB + Línea Fija	\$ 215.900	\$ 220.900
TV Satelital + Internet Inalámbrico 160 GB + Línea Fija	\$ 208.900	\$ 213.900
TV Satelital Superior + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	\$ 205.900	\$ 210.900
TV Satelital Avanzada + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	\$ 195.900	\$ 200.900
TV Satelital + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	\$ 188.900	\$ 193.900
<b>SERVICIOS DOBLES</b>	<b>ESTRATO 1 AL 3</b>	<b>ESTRATO 4 AL 6</b>
Tv Satelital Superior + Internet Inalámbrico 160 GB	\$195.900	\$200.900
Tv Satelital Avanzado + Internet Inalámbrico 160 GB	\$185.900	\$190.900
Tv Satelital + Internet Inalámbrico 160 GB	\$178.900	\$183.900
Tv Satelital Superior + Internet Inalámbrico 140 GB	\$175.900	\$180.900
Tv Satelital Avanzado + Internet Inalámbrico 140 GB	\$165.900	\$170.900
Tv Satelital + Internet Inalámbrico 140 GB	\$158.900	\$163.900
Internet Inalámbrico 120 GB + Línea Fija	\$ 165.900	\$ 170.900
Internet Inalámbrico 100 GB + Línea Fija	\$ 145.900	\$ 150.900
<b>SERVICIOS SENCILLOS</b>	<b>ESTRATO 1 AL 3</b>	<b>ESTRATO 4 AL 6</b>
Internet Inalámbrico 160 GB	\$168.900	\$173.900
Internet Inalámbrico 140 GB	\$160.900	\$165.900
Internet Inalámbrico 120 GB	\$158.900	\$163.900
Internet Inalámbrico 100 GB	\$138.900	\$143.900

SERVICIO	Estrato 1 al 6		
	NACIONAL	LETICIA	PUERTO CARREÑO, QUIBDÓ, INIRIDA Y MITÚ
Tv Satelital.	\$ 46.900	\$ 43.900	\$ 48.900
Tv Satelital Avanzado.	\$ 58.900	\$ 53.300	\$ 58.900
Tv Satelital Superior.	\$ 74.900	\$ 67.300	\$ 74.900

### **RESIDENCIAL TODO CLARO:**

Las siguientes son las tarifas y condiciones autorizadas para comercializar el servicio Internet Inalámbrico clientes **Todo Claro**.

SERVICIOS TRIPLES	ESTRATO 1 AL 3	ESTRATO 4 AL 6
TV Satelital Superior + Internet Inalámbrico 160 GB + Línea Fija	\$ 215.900	\$ 220.900
TV Satelital Avanzada + Internet Inalámbrico 160 GB + Línea Fija	\$ 208.900	\$ 213.900
TV Satelital Superior + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	\$ 195.900	\$ 200.900
TV Satelital Avanzada + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	\$ 188.900	\$ 193.900
SERVICIOS DOBLES	ESTRATO 1 AL 3	ESTRATO 4 AL 6
Tv Satelital Superior + Internet Inalámbrico 160 GB	\$185.900	\$190.900
Tv Satelital Avanzado + Internet Inalámbrico 160 GB	\$178.900	\$183.900
Tv Satelital Superior + Internet Inalámbrico 140 GB	\$165.900	\$170.900
Tv Satelital Avanzado + Internet Inalámbrico 140 GB	\$158.900	\$163.900
Internet Inalámbrico 120 GB + Línea Fija	\$ 165.900	\$ 170.900
Internet Inalámbrico 100 GB + Línea Fija	\$ 145.900	\$ 150.900
SERVICIOS SENCILLOS	ESTRATO 1 Y 2	ESTRATO 3 Y 4
Internet Inalámbrico 160 GB	\$158.900	\$163.900
Internet Inalámbrico 140 GB	\$138.900	\$143.900

SERVICIO	Estrato 1 al 6		
	NACIONAL	LETICIA	PUERTO CARREÑO, QUIBDÓ, INIRIDA Y MITÚ
Tv Satelital Avanzado.	\$ 46.900	\$ 43.900	\$ 48.900
Tv Satelital Superior.	\$ 58.900	\$ 53.300	\$ 58.900

- ✓ Aplica para Todo Claro a clientes que actualmente tengan servicios en la operación móvil y que adquieran servicios nuevos en la operación fija.
- ✓ Si el titular del servicio nuevo hogar con Claro, tiene línea móvil postpago con Claro a su mismo nombre, en su plan postpago recibirá hasta el 50% más de gigas para el internet inalámbrico, así como la TV Satelital Avanzada a precio de la TV Satelital o TV Satelital Superior a precio de TV Satelital Avanzada dependiendo del tipo de tv adquirida.
- ✓ Si el titular del servicio nuevo hogar con Claro, tiene línea móvil postpago con Claro a nombre de otro familiar o amigo y coincide la dirección, hogar o vivienda, en el plan postpago recibirá hasta el 50% más gigas para el Internet Inalámbrico, así como la TV Satelital Avanzada a precio de la TV Satelital o TV Satelital Superior a precio de TV Satelital Avanzada dependiendo del tipo de tv adquirida.
- ✓ Si el titular del servicio nuevo hogar con Claro, tiene línea móvil postpago con Claro a nombre de otro familiar o amigo y NO coincide la dirección, hogar o vivienda; recibirá más gigas para el internet inalámbrico, así como la TV Satelital

Avanzada a precio de la TV Satelital o TV Satelital Superior a precio de TV Satelital Avanzada dependiendo del tipo de tv adquirida.

- ✓ **IMPORTANTE**, para que la línea móvil actual pueda recibir el beneficio Todo Claro, debe encontrarse Activa y sin ninguna de las siguientes condiciones:
  - Campañas especiales o de fidelización.
  - Línea móvil plan empleado o corporativa.
- ✓ Esta oferta aplica para máximo dos cuentas referenciando a una misma cédula.

#### **POLÍTICAS GENERALES TELEVISIÓN SATELITAL-INTERNET INALÁMBRICO-LÍNEA FIJA**

- ✓ El producto se vende zonas específicas de las ciudades, relacionadas que se encuentra en <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/> - Listado de ciudades servicio inalámbrico.
- ✓ Aplica para Segmento Residencial.
- ✓ **Todos los valores detallados en esta política NO incluyen impuestos adicionales al IVA.**
- ✓ Las ventas de Televisión, Internet Inalámbrico y Línea Fija de esta política únicamente aplican para segmento residencial.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA, a excepción de Leticia, donde a hoy solo aplica para el servicio de Televisión, y a ésta no le aplica IVA.
- ✓ A partir del 1 de Octubre de 2021, todo cliente que adquiera @ inalámbrico o Línea Fija, deberá comprar el equipo a un costo de \$ 99.900 impuestos incluidos.
- ✓ El cliente verá reflejado en su primera factura el pago de este equipo.
- ✓ El día de la instalación el cliente deberá pagar el valor del equipo \$ 99.900 + el valor de la instalación \$ 52.000 al técnico.
- ✓ Una vez el técnico valide que es viable la instalación, el cliente deberá cancelarle estos dos valores para que proceda a realizar la instalación.
- ✓ El servicio postventa y los cambios de equipos por inconvenientes en los mismos, continuará igual mientras el cliente mantenga su contrato con Claro.
- ✓ Las ventas del servicio Línea Fija aplican para:
  - a. Clientes Nuevos Sencillo: Línea Fija.
  - b. Clientes Nuevos Doble: Internet Inalámbrico + Línea Fija.
  - c. Clientes Nuevos Triple: TV Satelital (Todos los paquetes) + Internet Inalámbrico + Línea Fija.
  - d. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Cliente Nuevo Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija.
  - e. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
  - f. Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA.
- ✓ Los clientes actuales que se empaqueten con Internet Inalámbrico se migrarán a las nuevas tarifas de venta según estrato.
- ✓ **A nivel NACIONAL:** El cliente deberá cancelar el costo de instalación al vendedor/instalador en el momento de la visita de instalación inicial y en las postventa del servicio. Se entregará al cliente un recibo que certifica el recaudo por la instalación, el pago se verá reflejado en la primera factura, siendo este un pago único y no recurrente.
- ✓ Este servicio solo se puede vender en zonas donde no hay cobertura Bidireccional HFC o traslapadas, de acuerdo a los segmentos definidos. La venta en zonas rurales está permitida, siempre y cuando, el tiempo de desplazamiento para instalación sea menor o igual a 1:00 hora desde la población lanzada más cercana; para el caso de Internet Inalámbrico, se debe contar con cobertura de red para este servicio.
- ✓ Se deberá solicitar un recibo de servicios públicos para comprobar la dirección y el estrato, informándolos al momento de la digitación. (Aplica para los canales presenciales)
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados con CLARO asociados a la factura hogar.
- ✓ Estas tarifas podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ La Revista 15 Minutos no se comercializa en este producto.

- ✓ **El cliente deberá informar un correo electrónico** al momento de la venta, ya que **es el ÚNICO medio para el envío de la factura.**
- ✓ Para estos productos no habrá facturación física. Se le enviará al cliente la factura a través del correo electrónico suministrado, de no ser posible el envío por este medio, se le especificará a cliente que podrá descargar la misma desde la página web de Claro previo registro.
- ✓ El cliente deberá informar su número de celular en el momento de la venta.
- ✓ Este producto tiene permanencia de 12 meses.
- ✓ Toda venta de TV Satelital, Línea Fija debe ser validada de acuerdo a las condiciones de la política de restricción riesgo cartera ventas a clientes tipo 5, tipo 7 y/o DTH.
- ✓ La cobertura de Internet Inalámbrico está limitada a lo informado en el mapa de cobertura de la página web Claro.com.co.

#### **MIGRACIONES**

- ✓ Este servicio solo se puede vender en zonas donde no hay cobertura Bidireccional HFC o traslapadas, de acuerdo a los segmentos definidos.
- ✓ La tarifa es acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ Para las migraciones no aplica el cargo parcial de conexión.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

#### **CONDICIONES DE VENTA TELEVISION**

- ✓ La venta del servicio Línea Fija, aplica en clientes nuevos de TV Satelital (Todos los paquetes) + Internet Inalámbrico + Línea Fija y para clientes actuales:
  - a. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Cliente Nuevo Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija.
  - b. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
- ✓ El servicio para clientes nuevos se entrega con un decodificador en comodato sin costo de arrendamiento mensual y se permitirá un máximo de Cuatro (4) decodificadores por cliente.
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen el servicio de **Claro video**. Solo aplica para Residencial.
- ✓ En la comunidad de Leticia no aplica IVA.
- ✓ La instalación del primer punto de TV tendrá un costo de \$52.000 pesos IVA incluido, para los clientes que adquieran el segundo decodificador en la venta inicial, la instalación tendrá un costo de \$0, en caso de que la solicitud del segundo decodificador sea en postventa la instalación tendrá un costo de \$26.000 pesos IVA incluido y en Leticia \$22.600, El tercero y cuarto decodificador tendrán un valor de instalación por cada uno de ellos de \$26.000 IVA incluido y en Leticia \$22.600.
- ✓ Si un cliente actual con tarifa comercial vigente desea adquirir el segundo decodificador en postventa, debe cancelar el costo de instalación y se le cobrará adicional la renta mensual de arrendamiento vigente. Si es cliente actual sin tarifa comercial vigente, debe cancelar el costo de instalación; y se le cobrará adicional la renta mensual de arrendamiento que arroje el sistema.
- ✓ Máximo 4 decodificadores por cuenta. **NO se instalan puntos análogos.**
- ✓ **El servicio de HD aplica para todos los paquetes con el equipo respectivo que garantice el HD en:** Tv Satelital, Avanzado y Superior de la siguiente forma:

<b>Paquete Satelital</b>		<b>Paquete Avanzado Satelital</b>		<b>Paquete Superior Satelital</b>	
70	Canales SD Satelital	71	Canales SD Satelital	71	Canales SD Satelital

9	Canales HD Satelital	47	Canales HD Satelital	59	Canales HD Satelital
22	Canales de Audio	22	Canales de Audio	22	Canales de Audio
<b>101</b>	<b>Total de canales</b>	<b>140</b>	<b>Total de canales</b>	<b>152</b>	<b>Total de canales</b>

## PAQUETES PREMIUM

- ✓ Los usuarios que adquieran los servicios Premium y/o Adultos tendrán este servicio en todos los decodificadores que tengan contratados y pagarán una sola mensualidad.
- ✓ HBO Max: Aplica en cualquier paquete sencillo, doble o triple de esta oferta a nivel nacional a \$ 19.900 y en Leticia a \$ 16.900. Para acceder el usuario debe registrarse en la plataforma HBOMAX. Este servicio no tiene permanencia mínima.
- ✓ Los usuarios nuevos que contraten HBO Max en paquetes diferente a la oferta bundle por valor de \$ 19.900 impuestos incluidos tendrán el 100% de descuento en el paquete de HBO Max hasta el 31 de diciembre del 2021. A partir del 1 de enero del año 2022 este servicio tendrá cobro de \$19.900 pesos IVA incluido, el cual será cargado en la factura del servicio hogar. Conoce más información en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/hbo-max/>
- ✓ Los usuarios que aceptaron la promoción y se hayan registrado en la plataforma de HBO Max y no deseen que se les realice el cobro de esta suscripción a partir 1 de enero del año 2022, deberán solicitar la cancelación de HBO Max a través de los canales de atención de Claro antes de 15 de diciembre del año 2021.

## CONDICIONES DE VENTA INTERNET INALÁMBRICO

- ✓ Estratos 1 y 2 están exentos de IVA y el Estrato 3 está excluido.
- ✓ Los clientes actuales que se empaqueten con Internet Inalámbrico se migrarán a las nuevas tarifas de venta según estrato.
- ✓ La venta del servicio de Internet Inalámbrico con Línea Fija, aplica en clientes nuevos:
  - a. Doble, Internet Inalámbrico + Línea Fija.
  - b. Triple, TV Satelital (Todos los paquetes) + Internet Inalámbrico + Línea Fija.
- ✓ La venta del servicio de Internet Inalámbrico con Línea Fija, aplica en clientes actuales:
  - a. Doble, Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
  - b. Triple, Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
- ✓ No se pueden realizar ventas con NIT.
- ✓ Para los clientes que empaqueten al momento de la venta Televisión con Internet Inalámbrico la instalación tendrá un costo de \$52.000. Cliente que al momento de la venta adquiera solo servicio de Internet Inalámbrico, la instalación tendrá un costo de \$52.000. En caso de que sea un cliente actual de TV satelital y empaquete con Internet Inalámbrico, deberá cancelar \$52.000 por concepto de instalación.
- ✓ El servicio de Internet Inalámbrico **NO es un servicio de Banda ancha** y tiene una capacidad limitada de GB por cada periodo de facturación (Mensual) Al consumir el total de **capacidad** del Internet Inalámbrico, el usuario no tendrá navegación y podrá realizar compra de paquetes de navegación por los canales habilitados. Para su próximo corte de facturación se reiniciará el saldo de capacidad del plan. El cliente podrá conectar hasta 4 equipos de manera simultánea.
- ✓ Dadas las condiciones de capacidad limitada del plan de Internet y para evitar el consumo total de la navegación, se recomienda el uso controlado de la plataforma del servicio de Claro Video.
- ✓ Dadas las condiciones de capacidad limitada del plan de Internet y para evitar el consumo total de la navegación se recomienda el uso controlado de consumos de acuerdo a la capacidad limitada del plan.
- ✓ Al cliente nuevo el servicio de Internet Inalámbrico se le entregará con un módem que el cliente deberá cancelar según políticas generales, el cual no tiene costo de arrendamiento mensual y se permitirá un máximo de un (1) módem por cliente.
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen las características de conexión del servicio que entrega al usuario una velocidad de **subida de hasta 4.096 Kbps**, una velocidad de **bajada de hasta 10.240 Kbps**.
- ✓ Todos los planes cuentan como beneficio durante 12 meses, con una capacidad adicional igual al 50% de la capacidad del plan principal vigente y activo para ser usada en la franja horaria 10pm a 6am (plan nocturno). La navegación dentro de este horario

no descontará de la cuota del plan principal siempre y cuando se cuente con disponibilidad de consumo, de lo contrario se seguirá descontando de la capacidad del plan principal.

- ✓ El cliente podrá realizar compra de paquetes de 2 GB, 4 GB, 10 GB y hasta 20 GB, si ha consumido el total de su cuota mensual de navegación en los canales habilitados, con el número de cuenta que aparece en la parte derecha de la factura.
- ✓ El equipo se usa para la prestación del servicio de Internet Residencial, y no debe ser retirado por el cliente del HHPP donde se instaló el servicio.
- ✓ Navegación de las aplicaciones WhatsApp, Facebook y Twitter son sin límite de consumo, puede ser desde un móvil o desde un PC/portátil.
- ✓ Una vez terminada la capacidad del plan antes de reiniciar el ciclo de facturación, el cliente podrá seguir navegando en WhatsApp, Facebook y Twitter bajo las siguientes funcionalidades:

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

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Enviar videos.</li><li>• Envío de texto por Messenger.</li><li>• Iniciar nuevo chat.</li><li>• Ver historias.</li><li>• Ver videos.</li></ul> <p>La app Facebook Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook con funcionalidad asociada.</p> |  |  |
|---|--|--|

No se incluye el acceso gratis a las siguientes funcionalidades dentro de las aplicaciones:

**Facebook:**

- Iniciar Sesión.
- Servicio de Llamadas o Video llamada a través de las app de Facebook y/o Facebook Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook Rooms tanto en Facebook como Facebook Messenger o Messenger Kids.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La APP Facebook Gaming es una aplicación independiente de App Facebook con funcionalidades asociadas y consume datos.
- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- El Re direccionamiento 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 APP Facebook Gaming es una aplicación independiente de App Facebook con funcionalidades asociadas y consume datos.

**Facebook Messenger:**

- Video llamada 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 Re direccionamiento 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.

Las llamadas y video llamadas de Whatsapp son encriptadas motivo por el cual algún trafico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan.

CLARO no se hace responsable del funcionamiento de dicha aplicación, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados por whatsapp, ni ningún efecto o defecto derivado de la instalación o uso de la misma que pueda generar consumo de datos. El

uso de app es derivado de una relación entre el usuario y Whatsapp inc. El Uso de la aplicación whatsapp se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de CLARO.

Comcel S.A. No es responsable de las aplicaciones; ni de los servicios prestados por medio de las mismas. 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. De acuerdo con lo anterior, Comcel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones. En consecuencia, las reclamaciones relacionadas con el uso o funcionamiento de las aplicaciones, deberán ser presentadas directamente ante la aplicación en cuestión.

### COMPRA DE PAQUETES DE NAVEGACIÓN INTERNET INALÁMBRICO

- ✓ Una vez el cliente consuma la cuota de navegación de su plan, podrá realizar compra de paquetes de navegación en Prepago a través de las siguientes alternativas:
  - a. Cargo a siguiente factura de servicio a través de APP Mi Claro.
  - b. Puntos de venta que cuente con el menú USSD de Tenderos con línea \*987# activa para recargas, adquiere un paquete de navegación para el servicio de Internet Inalámbrico.
  - c. Puntos de venta que cuente con la plataforma A-tienda.
  - d. A través de la Red en Línea Agostorista.
  - e. APP Claro opción de Recargas Prepago: Paquetes de datos.
  - f. A través de la página de internet [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) opción de pagos y recargas: Paquetes de datos.
  - g. CAV y CPSs.
  
- ✓ La activación del paquete adquirido por cualquier de los canales de recarga, se realizará dentro de las 2 horas (120 minutos) siguientes a la compra
- ✓ Los paquetes de datos disponibles son:

RECARGA PAQUETE NAVEGACIÓN INTERNET INALÁMBRICO	TARIFA
Paquete Internet Inalámbrico 2 GB.	\$ 21.900
Paquete Internet Inalámbrico 4 GB.	\$ 39.900
Paquete Internet Inalámbrico 10 GB.	\$ 59.900
Paquete Internet Inalámbrico 20 GB.	\$ 99.900

### CONDICIONES DE VENTA LINEA FIJA

- ✓ La marcación hasta el 30 de noviembre de 2021 para llamadas locales y nacionales podrá ser a 7 dígitos o a 10 dígitos, a partir del 1 de diciembre de 2021 solo se hará a 10 dígitos.
- ✓ Las ventas del servicio de Línea Fija se efectuarán en las poblaciones relacionadas en el **listado Ciudades Servicio Inalámbrico del mes en curso.**
- ✓ Aplica para segmento Residencial.
- ✓ La venta del servicio Línea Fija, aplica en clientes nuevos para:
  - a. Sencillo de Línea Fija.
  - b. Doble Internet Inalámbrico + Línea Fija.
  - c. Triple TV Satelital (Todos los paquetes) + Internet Inalámbrico + Línea Fija.
- ✓ La venta del servicio Línea Fija, aplica en clientes actuales para:
  - a. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Cliente Nuevo Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija.

- b. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
- c. Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
- ✓ Al cliente nuevo el servicio de Línea Fija, se le entregará con un módem que el cliente deberá cancelar según políticas generales, el cual no tiene costo de arrendamiento mensual y se permitirá un máximo de un (1) módem por cliente.
- ✓ El equipo se usa para la prestación del servicio de Línea Fija y no debe ser retirado por el cliente del HHPP donde se instaló el servicio.
- ✓ El servicio de Línea Fija cuenta con Llamadas Locales Ilimitadas.
- ✓ El servicio de Línea Fija incluye Llamadas Local extendida sin costo entre poblaciones con cobertura de Claro.
- ✓ El servicio cuenta con un Elegido Fijo Móvil.
- ✓ El servicio de Línea Fija incluye 30 minutos de LD.
- ✓ Solo se permite la activación de un servicio de Línea Fija por Cuenta.
- ✓ No se permiten derivaciones.

### POLÍTICAS DE CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN

Todos los paquetes tienen un cargo parcial de conexión (Cargo de Instalación) de acuerdo a la siguiente tabla:

CUALQUIER PAQUETE	TARIFA
Instalación TV Satelital (Cualquier paquete)	\$ 52.000
Instalación Internet Inalámbrico.	\$ 52.000
Instalación Línea Fija.	\$ 52.000
Instalación TV Satelital (Cualquier paquete) + Internet Inalámbrico.	\$ 52.000
Instalación TV Satelital (Cualquier paquete) + Internet Inalámbrico + Línea Fija.	\$ 52.000

- ✓ Valor IVA incluido.
- ✓ Aplica para los servicios de Tv Satelital, Internet Inalámbrico y Línea Fija.
- ✓ El cobro aplica nacional y para todos los estratos.
- ✓ Aplica únicamente para ventas nuevas de servicios principales.
- ✓ Aplica para venta cruzada cancelando el valor sencillo de instalación del servicio que adquiere.
- ✓ Aplica para clientes con o sin permanencia.
- ✓ **A nivel NACIONAL** el valor es un cobro por una única vez y el pago se realiza directamente al técnico en el momento de la instalación.
- ✓ Este beneficio es acumulable con otras campañas.
- ✓ No aplica a clientes actuales que empaqueten con servicios adicionales o que compren servicios adicionales.
- ✓ El valor restante del cargo por conexión se encuentra en la tabla del anexo de permanencia del contrato, el cual corresponde al valor subsidiado por haber contratado el servicio con permanencia.

### CARGO DE CONEXIÓN ÚNICO PARA CLIENTES SIN CLÁUSULA DE PERMANENCIA

Cargo conexión ÚNICO	VALOR
NACIONAL	\$ 300.000
LETICIA	\$ 253.000

\*El valor para Leticia no incluye IVA.

- ✓ Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
- ✓ **Los sencillos de Tv Satelital, Avanzada y Superior aplica el nuevo cobro NACIONAL.**
- ✓ **Los sencillos de Internet inalámbrico aplica el nuevo cobro NACIONAL.**
- ✓ **El sencillo de Línea Fija y doble de Línea Fija con Internet inalámbrico aplica el nuevo cobro NACIONAL.**
- ✓ Los usuarios que paguen este valor por sus servicios y cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s), NO se les hará efectiva las cláusulas de permanencia de los servicios cancelados de acuerdo a las políticas de Comcel S.A.
- ✓ Si el cliente cae en mora en el servicio adquirido de TV se le desconectará por política de cartera el servicio que éste tenga contratados.
- ✓ Para estas tarifas no se requiere firma de anexos de permanencia.

#### **CAMPAÑA ESPECIAL**

Los clientes nuevos que durante la vigencia de la campaña adquieran el servicio sencillo de Internet Inalámbrico, o sencillo de Línea Fija, o el paquete doble de Internet Inalámbrico con Tv Satelital, Tv Satelital Avanzado y Tv Satelital Superior, o el doble de Internet Inalámbrico + Línea Fija, o el triple, o clientes actuales que empaqueten, recibirán el siguiente descuento:

SEGMENTO	ESTRATO	DESCUENTO	PERIODO
Residencial	Todos	100%	Desde la instalación hasta el último día del mismo mes de instalación para clientes con día de cargo 1 y hasta el 1er y 2do día del mes siguiente a la instalación para clientes con día de cargo 2 y 3 respectivamente <b>más el mes 13 para los días de cargo 1, 2 y 3.</b>

#### **CAMPAÑA ESCARLATA**

Los clientes nuevos que durante la vigencia de la campaña adquieran los servicios sencillos de TV Satelital, TV Satelital Avanzado y TV Satelital Superior, recibirán el siguiente descuento:

SEGMENTO	ESTRATO	DESCUENTO	PERIODO
Residencial	Todos	100%	Desde la instalación hasta el último día del mismo mes de instalación para clientes con día de cargo 1 y hasta el 1er y 2do día del mes siguiente a la instalación para clientes con día de cargo 2 y 3 respectivamente.

#### **POLÍTICAS GENERALES**

1. La campaña **“Escarlata”** aplica para el servicio TV Satelital, para Internet Inalámbrico y para Línea Fija en todos sus empaquetamientos en el Segmento Residencial.
2. La campaña aplica a clientes que contraten con permanencia.
3. En la factura se reflejará la campaña aplicada al cliente.
4. Si el cliente cae en mora por cualquier servicio adquirido, pierde el beneficio de la campaña y se le desconectarán por política de cartera todos los servicios.
5. Si el cliente realiza congelaciones de servicio, pierde el beneficio de la campaña.
6. En caso que el cliente solicite un traslado, se respetará la vigencia de la campaña que el cliente tenga activa.
7. Todas las ventas nuevas de TV Satelital; Internet Inalámbrico y Línea Fija, tendrán un 100% de descuento desde el día de la instalación hasta el primer corte de facturación, solo aplica para ventas nuevas.
8. Al momento de la digitación, se debe garantizar el registro de por lo menos dos (2) números telefónicos de contacto del cliente.