

Residencial

Política:	POLÍTICA FTTH UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES	
Vigencia:	Desde: 01/12/2020	Hasta: 31/12/2020

Productos:

Televisión: Digital Superior IP, Digital Plus IP. Satelital DTH.	Internet: Todas las Velocidades vigentes en oferta.	Telefonía: Local Ilimitada.
---	--	------------------------------------

Descripción:

PAQUETE	ESTRATO	CIUDADES	RED
Sencillos, dobles y triples.	Todos	El producto se vende en zonas o edificios autorizados de las ciudades citadas más adelante.	FTTH

Producto	MIX	ESTRATO						Velocidad Internet Bajada	Velocidad Internet Subida
		1	2	3	4	5	6		
Triple Digital Superior IP 300 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 309.900	\$ 318.900	\$ 327.900	\$ 327.900	\$ 327.900	Hasta 300 Megas	Hasta 150 Megas	
Triple Digital Superior IP 200 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 269.900	\$ 278.900	\$ 287.900	\$ 287.900	\$ 287.900	Hasta 200 Megas	Hasta 100 Megas	
Triple Digital Superior IP 100 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 184.900	\$ 193.900	\$ 202.900	\$ 202.900	\$ 202.900	Hasta 100 Megas	Hasta 50 Megas	
Triple Digital Superior IP 50 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 168.900	\$ 172.900	\$ 181.900	\$ 181.900	\$ 181.900	Hasta 50 Megas	Hasta 25 Megas	
Triple Digital Superior IP 30 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 152.900	\$ 162.900	\$ 171.900	\$ 171.900	\$ 171.900	Hasta 30 Megas	Hasta 15 Megas	
Triple Digital Plus IP 300 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 270.900	\$ 279.900	\$ 288.900	\$ 288.900	\$ 288.900	Hasta 300 Megas	Hasta 150 Megas	
Triple Digital Plus IP 200 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 230.900	\$ 239.900	\$ 248.900	\$ 248.900	\$ 248.900	Hasta 200 Megas	Hasta 100 Megas	
Triple Digital Plus IP 100 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 145.900	\$ 154.900	\$ 163.900	\$ 163.900	\$ 163.900	Hasta 100 Megas	Hasta 50 Megas	
Triple Digital Plus IP 50 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 129.900	\$ 133.900	\$ 142.900	\$ 142.900	\$ 142.900	Hasta 50 Megas	Hasta 25 Megas	
Triple Digital Plus IP 30 MB FTTH	tv+@+voz	\$ 113.900	\$ 123.900	\$ 132.900	\$ 132.900	\$ 132.900	Hasta 30 Megas	Hasta 15 Megas	
Tv Digital Superior IP + Internet 300 MB FTTH	tv+@	\$ 304.900	\$ 313.900	\$ 322.900	\$ 322.900	\$ 322.900	Hasta 300 Megas	Hasta 150 Megas	
Tv Digital Superior IP + Internet 200 MB FTTH	tv+@	\$ 264.900	\$ 273.900	\$ 282.900	\$ 282.900	\$ 282.900	Hasta 200 Megas	Hasta 100 Megas	
Tv Digital Superior IP + Internet 100 MB FTTH	tv+@	\$ 182.900	\$ 191.900	\$ 192.900	\$ 192.900	\$ 192.900	Hasta 100 Megas	Hasta 50 Megas	
Tv Digital Superior IP + Internet 50 MB FTTH	tv+@	\$ 159.900	\$ 168.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900	Hasta 50 Megas	Hasta 25 Megas	
Tv Digital Superior IP + Internet 30 MB FTTH	tv+@	\$ 145.900	\$ 152.900	\$ 163.900	\$ 163.900	\$ 163.900	Hasta 30 Megas	Hasta 15 Megas	
Tv Digital Plus IP + Internet 300 MB FTTH	tv+@	\$ 265.900	\$ 274.900	\$ 283.900	\$ 283.900	\$ 283.900	Hasta 300 Megas	Hasta 150 Megas	
Tv Digital Plus IP + Internet 200 MB FTTH	tv+@	\$ 225.900	\$ 234.900	\$ 243.900	\$ 243.900	\$ 243.900	Hasta 200 Megas	Hasta 100 Megas	
Tv Digital Plus IP + Internet 100 MB FTTH	tv+@	\$ 143.900	\$ 152.900	\$ 153.900	\$ 153.900	\$ 153.900	Hasta 100 Megas	Hasta 50 Megas	
Tv Digital Plus IP + Internet 50 MB FTTH	tv+@	\$ 120.900	\$ 129.900	\$ 135.900	\$ 135.900	\$ 135.900	Hasta 50 Megas	Hasta 25 Megas	
Tv Digital Plus IP + Internet 30 MB FTTH	tv+@	\$ 106.900	\$ 113.900	\$ 124.900	\$ 124.900	\$ 124.900	Hasta 30 Megas	Hasta 15 Megas	
Telefonía + Internet 300 MB FTTH	Voz+@	\$ 255.900	\$ 264.900	\$ 273.900	\$ 273.900	\$ 273.900	Hasta 300 Megas	Hasta 150 Megas	
Telefonía + Internet 200 MB FTTH	Voz+@	\$ 193.900	\$ 202.900	\$ 211.900	\$ 211.900	\$ 211.900	Hasta 200 Megas	Hasta 100 Megas	
Telefonía + Internet 100 MB FTTH	Voz+@	\$ 132.900	\$ 138.900	\$ 140.900	\$ 140.900	\$ 140.900	Hasta 100 Megas	Hasta 50 Megas	
Telefonía + Internet 50 MB FTTH	Voz+@	\$ 90.900	\$ 94.900	\$ 112.900	\$ 112.900	\$ 112.900	Hasta 50 Megas	Hasta 25 Megas	
Telefonía + Internet 30 MB FTTH	Voz+@	\$ 83.900	\$ 84.900	\$ 96.900	\$ 96.900	\$ 96.900	Hasta 30 Megas	Hasta 15 Megas	
Internet 300 MB FTTH	@	\$ 250.900	\$ 259.900	\$ 268.900	\$ 268.900	\$ 268.900	Hasta 300 Megas	Hasta 150 Megas	
Internet 200 MB FTTH	@	\$ 187.900	\$ 196.900	\$ 205.900	\$ 205.900	\$ 205.900	Hasta 200 Megas	Hasta 100 Megas	
Internet 100 MB FTTH	@	\$ 122.900	\$ 128.900	\$ 132.900	\$ 132.900	\$ 132.900	Hasta 100 Megas	Hasta 50 Megas	
Internet 50 MB FTTH	@	\$ 77.900	\$ 81.900	\$ 99.900	\$ 99.900	\$ 99.900	Hasta 50 Megas	Hasta 25 Megas	
Internet 30 MB FTTH	@	\$ 70.900	\$ 77.900	\$ 83.900	\$ 83.900	\$ 83.900	Hasta 30 Megas	Hasta 15 Megas	
Tv Digital Superior IP + Telefonía	tv+Voz	\$ 141.900	\$ 145.900	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 158.900	No aplica velocidad internet		
Tv Digital Plus IP + Telefonía	tv+Voz	\$ 102.900	\$ 106.900	\$ 119.900	\$ 119.900	\$ 119.900	No aplica velocidad internet		
Telefonía FTTH	Voz	\$ 49.900	\$ 52.900	\$ 61.900	\$ 61.900	\$ 61.900	No aplica velocidad internet		



- **Sencillo de Tv solo se podrá vender con la oferta contenida en las condiciones comerciales de DTH, las cuales aplican solo para Residencial.**

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

POLÍTICAS GENERALES:

1. El producto se vende en zonas o edificios autorizados de las siguientes ciudades: Apartadó, Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cartago, Chiquinquirá, Circasia, Cumaral, Medellín, Envigado, Itagüí, Jamundí, La Tebaida, Montenegro, Puerto Colombia, Quimbaya, Restrepo, Sabaneta, San Antonio de Prado (Medellín), Sibaté, Tabio, Tenjo, Villavicencio.
 2. Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de Internet y Telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
 3. Aplica para clientes nuevos o actuales en zona con cobertura de fibra óptica.
 4. El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
 5. La tarifa será acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
 6. La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
 7. Todos los valores detallados en este producto corresponde a clientes residenciales, no aplica para empresas y negocios.
 8. Si el usuario cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes.
 9. Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
 10. Todos los valores detallados en esta política NO incluyen impuestos adicionales al IVA.
 11. Para clientes Todo Claro y no Todo Claro nuevos o actuales la solución ultrawifi NO tiene costo de instalación por promoción.
 12. El servicio de Ultra WIFI ya no aplica como comodato sino como venta del equipo Ultrawifi, solo aplica para venta a 36 meses. Para cliente nuevo o actual que no tenga Ultrawifi los 2 equipos siguen costando \$ 8.000 impuestos incluidos y el adicional a \$ 4.000 cada uno y en la misma relación y cantidad mínima inicial de 2 a 2. Para cliente nuevo o actual que ya traiga Ultrawifi y respetando el máximo por cliente, podrá tomar los adicionales en relación 1 a 1.
 13. Todos los paquetes sencillos, dobles y triples tienen un cargo parcial de conexión (cargo de Instalación); en cualquier combinación de internet, telefonía y televisión por valor de \$ 52,000.
 - a. El cobro aplica nacional y para todos los estratos.
 - b. Aplica para clientes con o sin permanencia.
 - c. El valor es un cobro por una única vez y se verá reflejado en la primera factura.
 14. Todas las tarifas plenas de Televisión incluyen 2 decodificadores HD sin costo, del 3er decodificador en adelante se genera costo de arrendamiento.
 15. Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; el 4to o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido.
 16. Máximo 4 decodificadores por cuenta. NO se instalan puntos análogos.
 17. Con los decodificadores HD entregados, nuestros clientes podrán disfrutar sin costo adicional de los siguientes canales en alta definición, Con Televisión IP (Cardless):
 - Con Tv IP Digital Plus: 46 Canales Estándar, 82 canales HD.
 - Con Tv IP Superior: 61 Canales Estándar, 97 canales HD.
- Con Paquetes Premium:**
- Paquete FOX PREMIUM: 7 canales HD.
 - Paquete HBO: 7 canales HD.



- Win Premium: 1 canal HD.
- Hot pack solo podrá visualizar el canal: Playboy HD.

- Los canales del Paquete Premium de HBO MAX, FOX Premium, Win Premium; son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata; para el paquete Hot pack será activado en el decodificador que el cliente indique. Descripción de los paquetes en la siguiente tabla:
- Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; el 4to o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido.
- Un cliente puede tener máximo un servicio de internet principal por cuenta; el cable modem Wireless Wi-Fi (ONT) Dual Band / Docsis 3.0, se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.
- Todas las tarifas en paquetes sencillos, dobles y triples incluyen Claro Video.
- Los clientes actuales pueden adquirir Claro Video a través del portal www.clarovideo.com.co o en cualquier canal de atención, el servicio estará disponible una vez reciba el correo con su usuario y clave.
- Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro Video por cuenta.
- El servicio de Claro Video no incluye el contenido con pago por evento, este tiene un costo adicional de acuerdo a las políticas vigentes.
- La oferta vigente de dobles y triples desde 50 MB FTTH en adelante incluye gratis revista 15 Minutos. No aplica para sencillos y dobles de Satelital + VOZ.
- Todos los clientes nuevos que se les incluya la revista, para ventas antes de los días 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Las ventas posteriores a esta fecha reciben la revista al segundo mes.
- Todos los clientes nuevos que se les incluya la revista, para ventas antes de los días 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Las ventas posteriores a esta fecha reciben la revista al segundo mes.
- Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa plena anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- Para el servicio de internet se instala punto cableado de acuerdo a la velocidad contratada, como lo indica la siguiente tabla:

PUNTOS CABLEADOS	
MEGAS	CANTIDAD
300	4
200	4
100	3
50	2
30	1

- Máximo se ofrecerá cuatro (4) puntos adicionales por cliente, de acuerdo a la disponibilidad de puertos de módem instalado.
- Solo se ofrecerá a clientes que cuenten con equipos ONT con más de un puerto UTP.
- El servicio de punto cableado desde 30 MB FTTH en adelante, hace parte de la oferta y el cliente decide en que equipos se instala. En caso de no tener equipos con puertos de red no se podrá realizar la entrega del servicio.
- Un cliente puede tener máximo dos líneas telefónicas por cuenta.
- La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- Cada línea puede tener hasta dos derivaciones sin costo, la principal y una derivación. Si el cliente requiere más derivaciones, podrá solicitar 3 derivaciones adicionales para un total de 5 por línea telefónica de acuerdo con las tarifas establecidas.
- El costo de la derivación de telefonía adicional es de \$ 31.000
- Si el cliente solicita una línea fija adicional, tendrá un costo de \$ 41.600.
- Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos Nacionales e Internacionales.
- Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga Distancia y el plan Comunidad Claro incluido en las líneas Fijas, las llamadas de Larga Distancia se deben realizar a través del código 0456 nacional y las llamadas de Larga Distancia Internacional a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para residencial.
- Incluye todos los destinos fijos nacionales. No incluye Local Extendida ni móviles. Los destinos internacionales incluidos en el plan de 30 minutos son para llamadas a teléfonos fijos en Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile (No incluye destinos rurales ni Isla de Pascua), China Popular, Costa Rica, Dinamarca, España, Francia, Holanda, Italia, México, Panamá, Perú, Reino Unido (Incluye Escocia, Inglaterra, e Irlanda del Norte), Suiza y Venezuela y llamadas a teléfonos



fijos y móviles en USA (incluye Alaska, Hawái y Puerto Rico) y Canadá. Los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo.

42. Los planes LD tendrán prorrateo de entrada en el valor a pagar y en minutos, a partir del mes siguiente a la activación se cobra el 100% del valor y tendrá la totalidad de minutos incluidos en el Plan, los minutos del plan NO son acumulables.
43. Los minutos adicionales al plan se cobraran en la factura telefónica de la línea que los origina.



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

Política:	OFERTA TV SATELITAL DTH E INTERNET INALÁMBRICO UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES	
Vigencia:	Desde: 01/12/2020	Hasta: 31/12/2020

Productos:

Televisión: Satelital, Satelital Avanzada y Satelital Superior.	Internet: Inalámbrico 90, 110, 120 y 140 GB	Telefonía: Local Ilimitada.
--	--	------------------------------------

Descripción:

PAQUETE	ESTRATO	CIUDADES	RED
Sencillos, dobles y triples.	Todos	Poblaciones anexas	DTH _ WTTH

Residencial: Las siguientes son las tarifas autorizadas para comercializar el servicio Internet Inalámbrico, en las poblaciones autorizadas.

PRODUCTO	MIX	ESTRATO					
		1	2	3	4	5	6
TV Satelital Superior + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	<u>tv+@+voz</u>		\$ 216.900			\$ 221.900	
TV Satelital Avanzada + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	<u>tv+@+voz</u>		\$ 206.900			\$ 211.900	
TV Satelital + Internet Inalámbrico 140 GB + Línea Fija	<u>tv+@+voz</u>		\$ 199.900			\$ 204.900	
TV Satelital Superior + Internet Inalámbrico 120 GB + Línea Fija	<u>tv+@+voz</u>		\$ 196.900			\$ 201.900	
TV Satelital Avanzada + Internet Inalámbrico 120 GB + Línea Fija	<u>tv+@+voz</u>		\$ 186.900			\$ 191.900	
TV Satelital + Internet Inalámbrico 120 GB + Línea Fija	<u>tv+@+voz</u>		\$ 179.900			\$ 184.900	
Tv Satelital Superior + Internet Inalámbrico 140 GB	<u>tv+@</u>		\$ 186.900			\$ 191.900	
Tv Satelital Avanzado + Internet Inalámbrico 140 GB	<u>tv+@</u>		\$ 176.900			\$ 181.900	
Tv Satelital + Internet Inalámbrico 140 GB	<u>tv+@</u>		\$ 169.900			\$ 174.900	
Tv Satelital Superior + Internet Inalámbrico 120 GB	<u>tv+@</u>		\$ 166.900			\$ 171.900	
Tv Satelital Avanzado + Internet Inalámbrico 120 GB	<u>tv+@</u>		\$ 156.900			\$ 161.900	
Tv Satelital + Internet Inalámbrico 120 GB	<u>tv+@</u>		\$ 149.900			\$ 154.900	
Internet Inalámbrico 110 GB + Línea Fija	<u>Voz+@</u>		\$ 156.900			\$ 161.900	
Internet Inalámbrico 90 GB + Línea Fija	<u>Voz+@</u>		\$ 136.900			\$ 141.900	
Internet Inalámbrico 140 GB	<u>@</u>		\$ 159.900			\$ 164.900	
Internet Inalámbrico 120 GB	<u>@</u>		\$ 151.900			\$ 156.900	
Internet Inalámbrico 110 GB	<u>@</u>		\$ 149.900			\$ 154.900	
Internet Inalámbrico 90 GB	<u>@</u>		\$ 129.900			\$ 134.900	
Línea Fija	<u>Voz</u>		\$ 82.900			\$ 89.900	



1. **Todos los valores detallados en esta política NO incluyen impuestos adicionales al IVA.**
2. Las ventas de Televisión, Internet Inalámbrico y Línea Fija de esta política únicamente aplican para **Unidad de Mercado Masivo**.
3. 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.
4. A partir del 1 de Octubre de 2020, todo cliente que adquiera @ inalámbrico o Línea Fija, deberá comprar el equipo a un costo de \$ 199.900 impuestos incluidos.
5. El cliente verá reflejado en su primera factura el pago de este equipo.
6. El día de la instalación el cliente deberá pagar el valor del equipo \$ 199.900 + el valor de la instalación \$ 52.000 al técnico.
7. Una vez el técnico valide que es viable la instalación, el cliente deberá cancelarle estos dos valores para que proceda a realizar la instalación.
8. El servicio postventa y los cambios de equipos por inconvenientes en los mismos, continuará igual mientras el cliente mantenga su contrato con Claro.
9. 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
10. Todas las tarifas incluyen IVA.
11. Los clientes actuales que se empaqueten con Internet Inalámbrico se migrarán a las nuevas tarifas de venta según estrato.
12. **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.
13. 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.
14. 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)
15. Si el cliente cae en mora se le desconectará el servicio de acuerdo a las políticas de cartera.
16. Estas tarifas podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
17. La Revista 15 Minutos no se comercializa en este producto.
18. **El cliente deberá informar un correo electrónico** al momento de la venta, ya que **es el ÚNICO medio para el envío de la factura.**
19. 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.
20. El cliente deberá informar su número de celular en el momento de la venta.
21. Este producto tiene permanencia de 12 meses.
22. 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.



23. La cobertura de Internet Inalámbrico está limitada a lo informado en el mapa de cobertura de la página web Claro.com.co.

MIGRACIONES

1. Este servicio solo se puede vender en zonas donde no hay cobertura Bidireccional HFC o trasladadas, de acuerdo a los segmentos definidos.
2. La tarifa es acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
3. Para las migraciones no aplica el cargo parcial de conexión.

POLÍTICAS VENTA TELEVISION

1. Aplica para Segmento Residencial en la Unidad de Mercado Masivo.
2. 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
3. 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.
4. Las tarifas relacionadas incluyen el servicio de **Claro video**. Solo aplica para Residencial.
5. En la comunidad de Leticia no aplica IVA.
6. 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.
7. 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.
8. Máximo 4 decodificadores por cuenta. **NO se instalan puntos análogos.**
9. **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:

Paquete Satelital		Paquete Avanzado Satelital		Paquete Superior Satelital	
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
101	Total de canales	140	Total de canales	152	Total de canales



PAQUETES PREMIUM

1. 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.

POLÍTICAS VENTA INTERNET INALÁMBRICO

1. Aplica para segmento Residencial.
2. Estratos 1 y 2 están exentos de IVA y el Estrato 3 está excluido.
3. Los clientes actuales que se empaqueten con Internet Inalámbrico se migrarán a las nuevas tarifas de venta según estrato.
4. 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.
5. 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
6. No se pueden realizar ventas con NIT.
7. 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.
8. El servicio de Internet Inalámbrico **NO es un servicio de Banda ancha** y tiene una capacidad limitada de 90, 110, 120 o 140 GB por cada periodo de facturación (Mensual) Al consumir el total de **capacidad de 90, 110, 120 o 140 GB** 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.
9. 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.
10. 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 de 90, 110, 120 o 140 GB para que cuente con un uso apropiado del servicio.
11. 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.
12. 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** y con una **capacidad de 90, 110, 120 o 140 GB cerrados no ilimitados**.
13. 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.
14. Las condiciones de navegación a aplicaciones, de la capacidad nocturna adicional, son las mismas del plan principal, las cuales están relacionadas en los ítems **18, 19 y 20**.
15. 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.
16. El equipo se usa para la prestación del servicio de Internet Residencial, y no debe ser retirado por el cliente del

8

DICIEMBRE 2020



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

HHPP donde se instaló el servicio.

- 17. Navegación a aplicaciones WhatsApp, Facebook y Twitter **NO** descontarán de la capacidad del plan, puede ser desde un móvil o desde un PC/portátil.
- 18. 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"> • 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 y video en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®. • Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo. • Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook. • 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® • Transmitir en Vivo - Facebook 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. • Facebook Parejas. • Compartir ubicación. • Crear páginas. <p>FACEBOOK 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de textos (mensajear). • Envío de notas de voz (icono 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 un tweet. • Comentar un tweet. • Dar favorito en un tweet. • Retwitter un tweet. • Citar tweet. • Enviar un mensaje directo. • Recibir notificaciones. • Publicar o cargar fotos en tu timeline. • Descargar fotos. • Reproducción de Videos alojados en la aplicación.



La app Facebook Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook con funcionalidad asociada.		
--	--	--

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

Facebook:

- Iniciar Sesión.
- Servicio de Llamadas o Videollamada 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:

- 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 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

1. Una vez el cliente consuma la cuota de navegación de **90, 110, 120 o 140 GB** incluida en el 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 Mayorista.
 - e. APP Claro opción de Recargas Prepago: Paquetes de datos.
 - f. A través de la página de internet www.claro.com.co opción de pagos y recargas: Paquetes de datos.
 - g. CAV y CPSs.
2. 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
3. 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

POLÍTICAS VENTA LINEA FIJA

1. Las ventas del servicio de Línea Fija se efectuarán en las poblaciones relacionadas en el **listado Ciudades Servicio Inalámbrico del mes en curso.**
2. Aplica para segmento Residencial.
3. 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.
4. 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
5. Para los clientes nuevos que adquieran Sencillo de Línea Fija, Doble Internet Inalámbrico + Línea Fija o Triple Internet Inalámbrico + Línea Fija + TV Satelital al momento de la venta, la instalación de todos los servicios adquiridos tendrá un costo de \$52.000.
6. No se pueden realizar ventas con NIT.
7. 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 y que la dirección a digitar cuente con cobertura de red de Internet Inalámbrico.
8. 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.
9. 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.
10. El servicio de Línea Fija cuenta con Llamadas Locales Ilimitadas.
11. El servicio de Línea Fija incluye llamadas Local extendida sin costo entre poblaciones con cobertura de Claro.
12. El servicio cuenta con un Elegido Fijo Móvil.
13. El servicio de Línea Fija incluye 30 minutos de LD.
14. Solo se permite la activación de un servicio de Línea Fija por Cuenta.
15. 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

1. Valor IVA incluido.
2. Aplica para los servicios de Tv Satelital, Internet Inalámbrico y Línea Fija.
3. El cobro aplica nacional y para todos los estratos.
4. Aplica únicamente para ventas nuevas de servicios principales.
5. Aplica para venta cruzada cancelando el valor sencillo de instalación del servicio que adquiere.
6. Aplica para clientes con o sin permanencia.



7. **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.
8. Este beneficio es acumulable con otras campañas.
9. No aplica a clientes actuales que empaqueten con servicios adicionales o que compren servicios adicionales.
10. 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.
11. Para Televisión e Internet Inalámbrico sencillo y empaquetado, aplica solo para Residencial.
16. El servicio de Línea Fija incluye 30 minutos de LD.
17. Solo se permite la activación de un servicio de Línea Fija por Cuenta.
18. No se permiten derivaciones.

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.**

1. Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
2. **Los sencillos de Tv Satelital, Avanzada y Superior aplica el nuevo cobro NACIONAL.**
3. **Los sencillos de Internet inalámbrico aplica el nuevo cobro NACIONAL.**
4. **El sencillo de Línea Fija y doble de Línea Fija con Internet inalámbrico aplica el nuevo cobro NACIONAL.**
5. 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.
6. 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.
7. Para estas tarifas no se requiere firma de anexos de permanencia.

