

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN CONDUCTOR

¡AHORA NUESTROS PLANES TIENEN MÁS DATOS!

Planes mixtos Nuevos:

PLAN	CFM SIN IVA	CFM CON IVA	Minutos LD Nacional	Minutos LDI	Mensaje de texto Nacional	DATOS DEL PLAN	Datos para compartir con otros dispositivos cercanos	REDES Y BENEFICIOS INCLUIDOS
Conductor L PRO Mx 22	\$ 46.654	\$ 55.900	Ilimitados	No aplica LDI	Ilimitados	55GB	10GB	Taxis Libres, Cabify, Waze, y Facebook App, Twitter y Whatsapp, Claro Video, Claro Música
Conductor XL PLUS Mx 22	\$ 58.338	\$ 69.900	Ilimitados	Ilimitados a USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Ilimitados	80GB	20GB	Taxis Libres, Cabify, Waze, Instagram, Facebook App, Twitter y WhatsApp, Claro Video, Claro Música

Aplicaciones Incluidas según el Plan:

- **Conductor L PRO Mx 22:** WhatsApp, Facebook App, Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze
- **Conductor XL PLUS Mx 22:** WhatsApp, Facebook App, Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, e Instagram

- ✓ Se ofrece Plan Conductor L PRO Mx 22, para ventas sin estudio de crédito con equipo traído.
- ✓ Solo aplica para Portación y Línea Nueva.

Condiciones generales de los planes postpago Conductor:

- ✓ Oferta de planes válida del 13 al 30 de Abril 2022.
- ✓ El ofrecimiento de esta oferta aplica únicamente para puntos de venta presenciales, quienes deberán adjuntar copia del tarjetón del conductor.
- ✓ Aplica únicamente en los planes relacionados en esta circular y para:
 - a. Clientes que realicen portación a Claro.
 - b. Clientes actuales de postpago Claro que soliciten cambio de plan.
 - c. Migraciones de prepago a postpago
 - d. Clientes de línea nueva
- ✓ Aplica para personas naturales que acrediten ser conductores de taxi mediante la presentación del tarjetón para el trámite.
- ✓ Aplican para equipos Smartphone, y para equipos iPhone.
- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes Conductor incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro música y a Claro Video sin costo.
- ✓ Los planes con cargo fijo mensual desde \$61.900 impuestos incluidos, incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ NO aplica para equipos BlackBerry.
- ✓ Los beneficios no consumidos durante el ciclo de facturación no son acumulables para siguientes ciclos.
- ✓ Si el cliente incluye o excluye su línea de una cuenta maestra después de la activación del plan conductor, perderá los beneficios de la promoción.

- ✓ Si el titular de la línea realiza una cesión de contrato, los beneficios que estén pendientes por entregar no se cederán al nuevo titular.
- ✓ El uso de las aplicaciones incluidas son sin límite de consumo, (ver condiciones y restricciones, se detallan más adelante).
- ✓ . Una vez el usuario consuma la totalidad de datos promocionales y los incluidos en su plan, podrá continuar haciendo uso de las funcionalidades seleccionadas de las aplicaciones incluidas hasta su fecha de corte, sin costo adicional.

Condiciones del servicio de datos móviles:

- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos, depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante.
- ✓ Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ La porción promocional de datos se entregará a partir de la portación o a partir del siguiente corte de facturación para el caso de cambio de plan.
- ✓ El usuario consumirá primero la porción de datos promocional y luego los datos incluidos en el plan contratado.
- ✓ El usuario podrá consultar su consumo de datos, marcando *611#, a través de Mi Claro App o en www.claro.com.co sección Mi Claro Autogestión.
- ✓ Una vez consumidos los datos de plan, el usuario podrá acceder a las funcionalidades de las aplicaciones incluidas de acuerdo al plan sin costo adicional. Las funcionalidades seleccionadas de las aplicaciones incluidas son las siguientes:

Acceder a las siguientes funcionalidades de:

Instagram	WhatsApp
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciar sesión ✓ Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario. ✓ Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones. ✓ Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario. ✓ Tomar una foto, editarla y compartirla ✓ Registrar una nueva cuenta directamente con la app ✓ Grabar un video, editarla y compartirlo ✓ Hacer comentarios en otras publicaciones ✓ Crear el canal, y compartir videos más largos ✓ Publicar una foto de historia ✓ Publicar una imagen de historia ✓ Publicar una historia de texto ✓ Enviar un mensaje interno ✓ Enviar una imagen por mensaje ✓ Enviar una foto recién tomada por mensaje ✓ Crear un grupo con varias personas para chat ✓ Guardar una publicación que no es propia ✓ Darle me gusta a una publicación ✓ Enviar una publicación a otra persona ✓ Buscar un usuario o un hashtag ✓ Archivar viejas publicaciones ✓ Utilizar hashtag, ubicación, encuestas y/o preguntas en las historias ✓ Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram. 	<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.

✓ Editar el perfil	
Facebook App	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 en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Publicar o cargar Vídeos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Reproducir videos alojados en Facebook app en mi muro o muro de otra persona o grupo ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook app ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo ✓ Ver o Dar "me gusta" a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Responder Historias ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook app®. ✓ Transmitir en Vivo - Facebook app Live ✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión ✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo ✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios ✓ Facebook app Parejas ✓ Compartir ubicación ✓ Crear paginas <p>FACEBOOK APP MESSENGER</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agregar historia ✓ Chatear en modo incognito ✓ Colocar apodo a los amigos ✓ Enviar audio ✓ Enviar Gif ✓ Enviar imagen ✓ Enviar videos ✓ Envío de texto por Messenger ✓ Iniciar nuevo chat ✓ Ver historias ✓ Ver videos <p>La app Facebook app Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook app con funcionalidad asociada.</p>	<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 Vídeos alojados en la aplicación.
Taxis Libres	Cabify
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciar sesión vinculado con Facebook ✓ Agregar un destino ✓ Pedir un viaje ✓ Realizar un chat con el conductor ✓ Agregar una dirección a favoritos ✓ Pedir un viaje de una dirección favorita ✓ Compartir la ruta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciar sesión vinculado con Facebook ✓ Agregar un destino ✓ Pedir un viaje ✓ Realizar un chat con el conductor ✓ Agregar una dirección a favoritos ✓ Pedir un viaje de una dirección favorita ✓ Compartir la ruta

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cancelar el Servicio ✓ Escoger el motivo de la cancelación ✓ Cambiar el método de pago ✓ Registrar tarjetas de crédito ✓ Pagar las carreras con tarjeta de crédito, efectivo o vales corporativos ✓ Agregar o quitar la propina ✓ Establecer y modificar Pin personal de pago. ✓ Acceder al historial de viajes por mes y año. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cancelar el Servicio ✓ Escoger el motivo de la cancelación ✓ Cambiar el método de pago ✓ Registrar tarjetas de crédito ✓ Pagar las carreras con tarjeta de crédito, efectivo o vales corporativos ✓ Agregar o quitar la propina ✓ Establecer y modificar Pin personal de pago ✓ Acceder al historial de viajes por mes y año.
Waze	Uber
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Controles del mapa ✓ Botones de texto ✓ Mi Ubicación (muestra dónde te encuentras ahora mismo) ✓ Navegar (elegir una ubicación para iniciar una ruta - introduce la dirección, búsqueda local sobre Google o accede a tus favoritos y puntos de interés marcados) ✓ Información en vivo (ver los informes en directo de eventos en tu zona o ciudad) ✓ Toca y mantén presionado (un largo toque) en una carretera o autopista para destacar y mostrar algunas opciones para interactuar con ella ✓ Toca la pantalla (un toque corto) para abrir el menú lateral (descrito más abajo) - te permite ampliar y reducir y para marcar una ubicación ✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees ✓ Ruta desde Favoritos. ✓ Abrir configuración. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación de usuario ✓ Iniciar sesión ✓ Compartir Mi Viaje ✓ Chat dentro de la App de Uber ✓ Pedir un viaje ✓ Programar un viaje ✓ Tener descuento compartiendo el código ✓ Agregar métodos de pago ✓ Agregar un código promocional ✓ Guardar direcciones ✓ Controles del mapa ✓ Botones de texto ✓ Mi Ubicación (muestra la ubicación del momento) ✓ Navegar (elegir una ubicación para iniciar una ruta - introducir la dirección, escoger en el mapa el sitio a donde se va a ir) ✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees ✓ Abrir configuración ✓ Cambiar de usuarios

Las aplicaciones incluidas, NO incluyen el acceso a las siguientes funcionalidades de las aplicaciones, el uso de estas funcionalidades descuentan datos del plan:

Facebook:

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

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.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- Las llamadas y video llamadas de Whatsaap son encriptadas motivo por el cual algún trafico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan.
- Las llamadas y video llamadas de Whatsaap pueden consumir datos en eventos de baja calidad.

Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, Uber:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, en vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El 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.
- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con google.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook.

Instagram:

- No permite hacer video llamada ni transmitir en vivo.
- La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Instagram; por ejemplo cargar fotos hacia la App de Facebook o enviarlas por Whatsapp.
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Instagram; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Instagram. Ejemplo: Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, redireccionamientos de publicidad, etc.
- Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada y que correspondan a nuevas funcionalidades habilitadas por Instagram.

- ✓ Para poder acceder a otros sitios de internet o hacer uso de las funcionalidades no incluidas, se requiere tener capacidad de datos, si el plan es abierto, se cobrará a la tarifa del KB adicional por demanda según el plan hasta alcanzar el límite de crédito o puede comprar paquetes de datos con cargo a la factura; si el plan es cerrado, el usuario deberá realizar una recarga o adquirir un paquete con capacidad de navegación. La tarifa de prepago es de \$0,034 por KB IVA incluido.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

ADVERTENCIA: Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

- ✓ Los planes postpago Conductor son planes mixtos (cerrados), lo que implica que no permiten realizar consumos por demanda de datos móviles adicionales a los incluidos en el plan. Es decir que si el usuario consume la totalidad de los datos promocionales + los datos incluidos en su plan, no podrá continuar navegando (salvo en las funcionalidades seleccionadas de las aplicaciones incluidas), a menos que realice una recarga en prepago y/o adquiera paquetes de datos adicionales.
- ✓ De acuerdo con lo anterior, cuando el usuario consuma todos los datos de su plan, podrá:
 - Acceder gratis a las funcionalidades seleccionadas de las aplicaciones incluidas de acuerdo al plan.
 - Sí el usuario desea acceder a sitios de Internet, hacer uso de las funcionalidades no seleccionadas de las aplicaciones incluidas o hacer uso de otras aplicaciones diferentes, tendrá las siguientes alternativas

i. Realizar una recarga en prepago:

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

ii. Comprar paquetes de datos con cargo a la factura:

- ✓ Si el usuario no desea realizar una recarga podrá comprar alguno de los siguientes paquetes de datos adicionales con:

Paquete	Valor con Impuestos*	Vigencia
Datos Adicionales 1 GB	\$ 4.900	5 días
Datos Adicionales 3 GB	\$ 8.900	15 días
Datos Adicionales 6 GB	\$ 15.900	30 días
Datos Adicionales 10 GB	\$ 24.900	30 días
Datos Adicionales 20 GB	\$ 39.900	30 días

• Incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4% únicamente cuando el usuario haya superado el monto de \$53.411 en consumos de datos durante el mes calendario (días 1 al 30).

- ✓ Estos paquetes se podrán comprar con cargo a la factura marcado *611#, opción 2 – 1 - 1, o ingresando al portal www.claro.com.co/portaldatos. En ambos casos se deberá seleccionar como método de pago el cargo a la factura.
- ✓ Se prevé un límite de crédito o cupo máximo en dinero para que los usuarios puedan comprar paquetes de datos adicionales con cargo a su factura. El límite de crédito tiene como propósito prevenir posibles fraudes.
- ✓ El cobro del paquete de datos se verá reflejado en la factura de consumo, en el siguiente corte de facturación después de realizada la compra.
- ✓ Si el usuario quiere comprar paquetes de datos adicionales pero ya ha superado su límite de crédito, solo tendrá disponible la opción de realizar una recarga prepago.
- ✓ Al comprar el paquete adicional, el consumo de las aplicaciones de Facebook, Twitter y Chat de WhatsApp serán descontadas de la capacidad del paquete.

Condiciones de Limite de crédito:

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

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

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

Condiciones del servicio de Voz:

- ✓ Los minutos ilimitados incluidos en el plan contratado aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.
- ✓ Estos planes NO cuentan con el servicio Pasa minutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante cada ciclo de facturación.

Condiciones Comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional:

- ✓ El prestador del servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) es Infracel S.A. E.S.P.
- ✓ Los minutos ilimitados para llamadas de Larga Distancia Internacional aplican únicamente hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444; a teléfonos fijos y/o móviles en estos destinos.

- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 están incluidos únicamente en los planes relacionados en este documento.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México aplican únicamente marcando a través del 00444. No aplica para llamadas realizadas a través de otros operadores.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional, No aplican para marcaciones satelitales. Estas tendrán un costo de \$13.920 el minuto, IVA incluido.
- ✓ Si el usuario realiza llamadas a países diferente de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, los minutos consumidos serán cobrados a la tarifa por demanda vigente de acuerdo con la siguiente tabla:

ZONAS	DESTINO DE LARGA DISTANCIA	TARIFA POR MINUTO
Hispanoamérica	Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, España y Venezuela.	\$ 1.144
Europa, Asia y Otros	Resto del mundo	\$ 1.331

Tarifas con impuestos incluidos

- Si el usuario tiene un paquete de minutos activo para llamadas internacionales, a otros destinos diferentes a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, se le cobrará a la tarifa del paquete.
- ✓ El usuario solo podrá hacer uso de los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 después de haberse activado la línea.
- ✓ Para más información sobre Indicativos, marcación, tarifas y paquetes, visita www.claro.com.co

Condiciones y restricciones del servicio Familia y Amigos:

- ✓ El servicio Familia y Amigos, ofrece al usuario la posibilidad de crear una comunidad para hablar ilimitadamente entre las líneas inscritas en ella.
- ✓ La comunidad podrá estar integrada por hasta cinco (5) líneas, incluyen el titular, de cualquier operador móvil nacional y hasta una línea fija de Claro.
- ✓ Si en la comunidad se inscribe una o varias líneas de otro operador, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde las líneas Claro inscritas en la comunidad hacia la(s) línea(s) de otro operador también inscrita(s) en la comunidad, no serán descontados de los minutos incluidos en sus respectivos planes postpago o de sus saldos prepago. Sin embargo, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde la(s) línea(s) de otro operador inscrita(s) en la comunidad hacia líneas Claro serán descontados y/o cobrados por el operador al que pertenezcan conforme a las sus tarifas vigentes.
- ✓ El titular de la línea que tiene activo el servicio podrá administrar la comunidad Familia y Amigos a través de la interfaz web que se describe más adelante.
- ✓ En caso de desactivación, cambio de postpago a prepago y/o cesión de contrato de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, este servicio será cancelado.
- ✓ En caso de suspensión por mora, fraude, o suspensión temporal de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, el servicio será suspendido hasta que la línea titular vuelva a estar activa.

- ✓ Las líneas titulares y beneficiarias del servicio podrán pertenecer a máximo tres (3) comunidades.
- ✓ El titular de la línea solo podrá tener a su cargo una comunidad pero podrá pertenecer como beneficiario a dos (2) comunidades adicionales. Cuando el titular sea incluido como beneficiario en una comunidad recibirá un SMS en el cual se le notificará dicha situación.
- ✓ Para administrar la comunidad, el usuario titular de la línea que tiene activo el servicio de Familia y Amigos debe ingresar a www.claro.com.co o a través de la App Mi Claro, seleccionar el botón Mi Claro postpago, registrarse o iniciar sesión y por último seleccionar el botón de Familia y Amigos.
 - La inscripción del servicio no tendrá costo para los titulares de líneas activas en planes postpago que tengan incluido este servicio
 - La eliminación de líneas de la comunidad no tendrá costo
- ✓ El usuario podrá realizar hasta 5 cambios de línea sin costo, después del quinto cambio se genera costo por la modificación.

Condiciones del servicio de SMS:

- ✓ Los SMS ilimitados incluidos en el plan pueden ser enviados a cualquier operador móvil nacional.
- ✓ Aplican únicamente para mensajes de texto usuario –usuario, es decir que NO puede ser utilizados para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través de servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro.
- ✓ No se permite el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.

Condiciones de los servicios adicionales:

- ✓ El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.
- ✓ Los servicios como MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al plan según la a la tarifa vigente de cada servicio.

Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Música sin costo por 12 meses.

- ✓ Para acceder a los 12 meses gratis de suscripción a Claro música, el cliente debe registrarse a través de la app de Claro música o a través del PC en www.claromusica.com. Al registrarse acepta los términos y condiciones.
- ✓ Los primeros 12 meses de suscripción al servicio Claro Música no tienen costo, una vez finalicen los 12 meses, el cliente deberá asumir el valor mensual de la suscripción a la tarifa vigente.
- ✓ Esta promoción aplica para líneas nuevas, portaciones o cambios de plan realizados hacia estos nuevos planes.
- ✓ El streaming de música dentro de la app de Claro música no consume datos, salvo en las secciones de Radios, eventos y conciertos. La descarga de la app consume datos.
- ✓ Para poder suscribirse al servicio, la línea no debe contar con bloqueos de compra de servicios adicionales.
- ✓ Aplican condiciones, más información en www.claromusica.com.

Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video sin costo por 12 meses.

- ✓ Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:
 1. Registrarse en www.clarovideo.com.co o descargando la app en <http://bit.ly/VideoFBCO>. Ingresar los datos solicitados en el formulario, aceptar los términos y condiciones y seleccionar la opción (ACTIVAR PROMOCIÓN) (con la línea que tiene activo el plan).
 2. Una vez registrada la línea, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
 - Desde el PC ingresando a www.clarovideo.com.co

- Desde el celular descargando la APP o ingresando a www.clarovideo.com.co
- ✓ El servicio de suscripción mensual a Claro Video incluido (sin costo) tendrá una vigencia de 12 meses a partir de la activación o cambio de plan. Una vez finalicen los 12 meses, el cliente deberá asumir el valor mensual de la suscripción a la tarifa vigente.
- ✓ La suscripción no incluye alquiler de películas ni compras adicionales.
- ✓ Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que también tiene el servicio incluido, podrá seguir disfrutando del servicio hasta completar los 12 meses iniciales.
- ✓ Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que NO TIENE el servicio de Claro video incluido, deberá suscribirse al servicio mensual de Claro Video por \$13.900 IVA incluido, que podrá pagar en su factura mensualmente.
- ✓ Se verán cargos adicionales en la factura del cliente si:
 - Alquila películas o adquiere otros servicios dentro del portal de Claro video, diferentes del contenido que está disponible para visualizar dentro del catálogo de suscripción mensual.
 - El uso de Claro video desde Smartphones consume datos del plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida.
- ✓ Para usar el servicio de Claro Video se requiere contar con una conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga.
- ✓ Se recomienda que se use conexión WiFi para disfrutar del servicio de Claro video desde tu Smartphone o Tablet, ya que consume datos de tu plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida. Adicional, podrás ingresar desde tu PC, Smart TV y Xbox para evitar consumos de datos de tu plan postpago.

Anexo 1 – instructivo:

- Instructivo consumo de navegación.

Recuerda las opciones que tiene un usuario para consultar el consumo de datos de planes WE

1. Menú *611#

- a) Sí su plan no cuenta con el servicio de datos compartidos, puede consultar siguiendo las opciones 1 – 2 de la siguiente manera.



2. Mi Claro App/Mi Claro Web

Ingresa en la app de Mi Claro o a través de nuestra página web y regístrate.
Descarga la Aplicación:



Página web www.claro.com.co y acceder en la pestaña Autogestión



- a) Para consultar el consumo por la app Mi Claro, en la sección Postpago y dar clic en Detalle de Consumos Datos, Voz y SMS:

