

TÉRMINOS Y CONDICIONES BENEFICIO PROMOCIONAL POWER

Vigencia: Oferta valida del 1 al 31 de Enero de 2022.

Descripción del beneficio promocional:

El beneficio promocional consiste en adquirir un paquete de servicios en condiciones especiales, sujeto al pago oportuno de su valor durante tres meses. La modalidad de pago del paquete es la factura. A partir del cuarto mes, aplicarán las condiciones del servicio postpago contratadas sin lugar a validación de matriz de crédito.

PAQUETES POWER:

Nombre del plan	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a todo Destino Nacional	Navegación incluida en el plan	Comparte internet con otros dispositivos que estén al alcance equipo móvil	Otros Beneficios Incluidos
Paquete Power L PRO	\$ 55.900	Ilimitados	Ilimitados	30GB	Hasta 10GB	Familia y Amigos + Apps incluidas de Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter.

- ✓ El paquete Power incluyen acceso a las funcionalidades de Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter.
- ✓ El paquete Power permite compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance de la terminal móvil que utiliza la línea asignada al plan, de acuerdo a la siguiente tabla:

Condiciones y restricciones de los paquetes promocionales power:

- Canales presenciales:
 1. Aplica con pago anticipado
 2. Documentos autorizados: Cédula de ciudadanía, Cedula de extranjería, Cédula de Venezuela y pasaporte.
 3. Canales de venta y beneficio promocional según documento:
 - **Cédula de Ciudadanía y Cédula de Extranjería:** Aplica para los canales de venta presenciales que realicen recaudo por anticipado. (Agentes, centros de atención y ventas, TAT y Grandes superficies). El beneficio promocional aplica únicamente para los siguientes clientes:
 - a. Clientes que activen una línea nueva.
 - b. Clientes que realicen portación Claro.
 - c. Clientes que realicen migración de prepago a postpago
 - **Pasaporte y Cédula de Venezuela:** Aplica para los canales de venta presenciales que realicen recaudo por anticipado y hagan la activación por venta digital con captor fijo (Agentes, centros de atención y ventas). El beneficio promocional aplica únicamente para los siguientes clientes:
 - a. Clientes que activen una línea nueva.

- Canales No presenciales:
 1. Aplica sin pago anticipado
 2. Documentos autorizados: Cédula de ciudadanía, cedula de extranjería.
 3. Canales de venta y beneficio promocional según documento:
 - **Cédula de ciudadanía, cedula de extranjería:** Aplica para venta en el canal TMK, Servicio al Cliente telefónico, Tropas y Grandes Superficies sin pago de cargo fijo mensual anticipado. El beneficio promocional aplica únicamente para los siguientes clientes:
 - a. Clientes que activen una línea nueva.
 - b. Clientes que realicen portación Claro.
 - c. Clientes que realicen migración de prepago a postpago
- 4. Para la activación se requiere realizar validación de identidad.

- ✓ Vigencia del paquete promocional de 30 días.
- ✓ Aplica para usuarios que registren Mora en Claro.
- ✓ Los planes sin estudio de crédito no aplican con equipo financiado por Claro Móvil.
- ✓ Si el usuario desea adquirir equipo de contado lo podrá realizar en un centro de atención y ventas claro facturando el equipo a través del facturador web.
- ✓ La migración de prepago a postpago aplica con equipo registrado en la línea prepago o sin IMEI. No aplica con compra de equipo de contado o financiado.
- ✓ Aplica para equipos Smartphone, y para equipos iPhone. NO aplica para equipos BlackBerry.
- ✓ Aplica para clientes Persona Natural con tipo de documento Cédula de Ciudadanía (CC), Cédula de Extranjería (CE) y Pasaporte.
- ✓ Aplica para usuarios con Cedula de Venezuela y PEP Permiso especial de Permanencia y pasaporte. Estos documentos deben estar vigentes. (Si el cliente no cumple con los documentos y su vigencia no se podrá realizar la activación).
- ✓ La activación de planes power con Cedula de Venezuela, PEP Permiso especial de Permanencia y pasaporte, vigentes y solo podrán ser activados desde los canales de venta presenciales que realicen recaudo por anticipado y hagan la activación por venta digital (Agentes, centros de atención y ventas).
- ✓ Mientras el usuario este activo en el paquete promocional no podrá realizar cambio de paquete o cambio de plan a otra oferta, sin pena de perder el beneficio promocional.
- ✓ El pago mensual del paquete promocional durante los tres primeros meses se realizará a través de la factura de consumo que recibirá el usuario en la dirección física o electrónica que para el efecto suministre al momento de la firma del contrato.
- ✓ El uso de las aplicaciones incluidas, una vez el usuario consuma la totalidad de datos incluidos en su paquete, podrá continuar haciendo uso de las funcionalidades seleccionadas de las aplicaciones incluidas hasta la fecha de expiración de la vigencia del paquete, sin costo adicional.
- ✓ Este paquete incluye el servicio de Familia y Amigos
- ✓ Este paquete promocional No aplica para clientes que ya hayan activado este paquete promocional anteriormente y no hayan realizado el pago oportuno.
- ✓ Durante los primeros tres meses el usuario no podrá: realizar llamadas internacionales, realizar llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo, habilitar Roaming Internacional, compra de servicios adicionales de contenido o valor agregado de información y entretenimiento, enviar mensajes multimedia, utilizar el servicio de Pasatiempo Claro, utilizar el servicio de Video llamada.
- ✓ Este plan no aplica para cambios de Plan de usuarios actualmente activos en la modalidad de servicios postpago.
- ✓ Claro realizará el aprovisionamiento del segundo paquete promocional y en caso de no realizarse el pago oportuno del mismo en la facturación, al tratarse de servicios que fueron provisionados anticipadamente; el pago es exigible por Claro desde ese momento pues la compañía se reserva el derecho a perseguir el pago adeudado. En este caso el usuario perderá la promoción y podrá continuar haciendo uso de la línea en las condiciones típicas de una línea prepago.

- ✓ A partir del mes 4, siempre que se verifique el pago oportuno de los paquetes promocionales, iniciará la vigencia del contrato de servicios postpago.
- ✓ En caso contrario se perderá la promoción y NO iniciará la vigencia del contrato postpago, por lo que la línea se mantendrá activa en la modalidad de servicios prepago.
- ✓ En ese caso, el usuario podrá acceder a un paquete especial bajo las siguientes condiciones: Las cuales se activan mediante una recarga por el valor del paquete promocional, sin perjuicio de poder activar cualquier paquete de la oferta vigente prepago con las condiciones que le sean aplicables:

Nombre Plan Prepago	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino	Mensajes de Texto a Todo Destino	Navegación incluida en el plan	Comparte internet con otros dispositivos que estén al alcance equipo móvil	Otros Beneficios Incluidos
Propago Power L Pro	\$ 55.900	Ilimitados	Ilimitados	30GB	Hasta 10GB	Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter + Claro música básico

***ver condiciones de este paquete prepago al final del documento.**

- ✓ En cualquier caso el usuario puede activar los paquetes de la oferta vigente con las condiciones que a los mismos le sean aplicables.

Las siguientes son las condiciones del Plan Postpago CERRADO a partir del 4 mes:

Nombre del plan	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a todo Destino Nacional	Navegación incluida en el plan	Comparte internet con otros dispositivos que estén al alcance equipo móvil	Otros Beneficios Incluidos
Power L PRO	\$ 55.900	Ilimitados	Ilimitados	30GB	Hasta 10GB	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter.

A partir del 4 mes la línea cuenta con:

- ✓ 500 Minutos de larga distancia Internacional. Ver condiciones comerciales minutos de larga distancia.
- ✓ incluye la suscripción de Claro música.
- ✓ incluye la suscripción de Claro drive
- ✓ Incluye la suscripción a Claro video sin costo. El uso de la aplicación consume de los datos incluidos.
- ✓ A partir del 4 mes el plan permite la compra de servicios adicionales con cargo a la factura hasta el límite de crédito permitido en la línea.
 - a) Los servicios adicionales que se podrán adquirir: Realizar llamadas internacionales, Realizar llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo, Habilitar Roaming Internacional, Compra de otros servicios adicionales de contenido o valor agregado de información y entretenimiento, Enviar mensajes multimedia, Utilizar el servicio de Pasatiempo Claro, Utilizar el servicio de Video llamada, entre otros.

Una vez iniciada la vigencia del contrato postpago, si la línea entra en mora será suspendida conforme lo dispone la regulación y el contrato.

Condiciones generales 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.

- ✓ 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 o del paquete promocional, el usuario podrá acceder a las funcionalidades de las aplicaciones incluidas:

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. ✓ Editar el perfil 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envío de textos (mensajear) ✓ Envío de notas de voz (ícono 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.
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 Videos 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 	<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.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook con funcionalidad asociada.</p>	
--	--

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

Facebook app:

- Iniciar Sesión
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids. El uso de estas funcionalidades consumirán datos.
- La funcionalidad de Facebook app Rooms tanto en Facebook app como Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La APP Facebook app Gaming es una aplicación independiente de Facebook app 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 app 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.
- 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 WhatsApp son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan en eventos de baja calidad.

Twitter:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumiran datos.
- 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 app.

Instagram:

- No permite hacer videollamada ni transmitir en vivo. El uso de estas funcionalidades consumiran datos.
- La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Instagram; por ejemplo cargar fotos hacia la App de Facebook app 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 o puede comprar paquetes de datos con cargo a la factura.
- ✓ 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 será cancelada.

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.

- ✓ El plan postpago POWER (cerrado) no permite 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 incluidos en su plan, no podrá continuar navegando (salvo en las funcionalidades de las aplicaciones incluidas) a menos que realice una recarga en prepago y/o adquiera paquetes de datos adicionales los cuales podrá adquirir a partir del inicio de la vigencia del contrato postpago.
- ✓ De acuerdo con lo anterior, cuando el usuario consuma todos los datos de su paquete promocional y/o plan postpago (una vez inicie su vigencia), podrá:
 - Acceder gratis a las funcionalidades incluidas 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

Realizar una recarga en prepago:

- ✓ El cliente, una vez inicie la vigencia del contrato postpago, 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.

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

Una vez inicie la vigencia del contrato postpago, el cliente podrá comprar alguno de los siguientes paquetes de datos adicionales con cargo a su factura:

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 generales de los servicios adicionales a partir del inicio de la vigencia del contrato de postpago:

- ✓ 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 de Limite de crédito:

- ✓ Una vez inicie la vigencia del contrato postpago, 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	50%
De \$81.000 a \$143.000	Media	50%
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 generales del servicio de Voz:

- ✓ Los minutos ilimitados incluidos en el paquete promocional y en el plan contratado aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ Los minutos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por el titular de la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.
- ✓ 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 Pasaminutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante la vigencia del paquete promocional y durante cada ciclo de facturación cuando inicie la vigencia del plan postpago.

Condiciones Comerciales Minutos de Larga Distancia:

- ✓ El prestador del servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) es Infracel S.A. E.S.P.

- ✓ Los minutos para llamadas de Larga Distancia Internacional aplican únicamente marcando por el código 00444 hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México. Aplican para llamadas a fijos y/o móviles a cualquiera de estos destinos.
- ✓ No aplica para marcaciones satelitales. Estas tendrán un costo de \$13.920 el minuto, IVA incluido.
- ✓ Los minutos de LDI están incluidos únicamente en los planes señalados con este beneficio.
- ✓ Estos minutos son válidos únicamente para llamadas de larga distancia internacional a los países señalados a través del 00444; no aplica para llamadas realizadas a través de otros operadores.
- ✓ Si el usuario realiza una llamada a otro país diferente de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, los minutos consumidos serán cobrados a la tarifa por demanda vigente; los minutos adicionales consumidos por el usuario a los países aplicables (Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México), así como las llamadas realizadas a países diferentes, serán cobradas a la tarifa por demanda vigente, de acuerdo con la siguiente tabla:

ZONAS	DESTINO DE LARGA DISTANCIA	TARIFA POR MINUTO
Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	\$ 499
Hispanoamérica	Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, 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

- ✓ El usuario solo podrá hacer uso de los minutos LDI incluidos en su plan después de haberse activado la línea.
- ✓ Los minutos no consumidos durante el mes no se acumularán para el mes siguiente.
- ✓ Los planes con minutos ilimitados de la oferta comercial anterior que no incluían los minutos de LDI, NO estarán disponibles para la venta.
- ✓ Para más información sobre Indicativos, marcación y tarifas visita www.claro.com.co o www.infracel.com.

Condiciones y restricciones generales del servicio Familia y Amigos:

- ✓ El servicio Familia y Amigos, ofrece al usuario la posibilidad de crear una comunidad de cinco (5) líneas, incluida la suya, para hablar ilimitadamente entre las líneas Claro inscritas en ella, y llamar ilimitadamente a las líneas de otro operador inscritas en ella.
- ✓ La comunidad podrá estar integrada por hasta cinco (5) líneas (contando la línea titular que tiene activo el servicio), siempre que se cumplan las siguientes condiciones: (i) la comunidad podrá incluir, además de la línea del titular, hasta cuatro (4) líneas móviles de Claro o cualquier operador y (ii) la comunidad podrá incluir máximo una (1) línea fija Claro. No se permite la inscripción de líneas fijas de otros operadores. Cualquier combinación de 5 líneas que cumpla estos criterios es válida.
- ✓ 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 o paquetes prepago, ni serán cobrados como servicios adicionales en las líneas fijas Claro. Sin embargo, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde la(s) línea(s) de otro(s) operador(es) inscrita(s) en la comunidad hacia líneas Claro inscritas en la comunidad serán descontados y/o cobrados por el operador conforme a sus tarifas vigentes.
- ✓ Las líneas Claro inscritas en la Comunidad (titular o beneficiarias) no podrán estar activas en planes empresariales o corporativos.
- ✓ 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.
- ✓ Una misma línea no podrá hacer parte de más de una (1) comunidad.

- ✓ Las líneas inscritas en la comunidad de Familia y Amigos no podrán ser las mismas líneas que estén inscritas en el servicio de Elegidos teniendo en cuenta que cada uno ofrece diferentes beneficios.
- ✓ 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.

Administración de la comunidad del servicio familia y amigos:

- ✓ 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, seleccionar el botón Mi Claro Autogestión, 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 los planes acá mencionados.
- ✓ El usuario podrá realizar hasta cinco (5) eventos (inscripción, modificación o eliminación) sin costo, después del quinto evento se genera costo por valor de \$2.900 impuestos incluidos.

Condiciones generales del servicio de SMS:

- ✓ Los SMS ilimitados incluidos en el paquete promocional y/o 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.
- ✓ 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 será cancelada.

Condiciones generales de Claro Música:

- ✓ Para acceder al servicio, a partir del 4 mes cuando el plan postpago este activo, el usuario debe:
- ✓ Descargar la aplicación (A través de Google play o App Store – iOS)
- ✓ Una vez descargada la aplicación, hacer click en Escucha Gratis y proceder a registrarse.
- ✓ El servicio de Claro Música permite:
- ✓ Escuchar millones de canciones sin consumir datos y aún sin tener saldo.
- ✓ Crear playlist, compartirlas y seguir las de otros usuarios.
- ✓ Sin publicidad
- ✓ Escuchar las principales emisoras de radio de Colombia y del mundo en vivo.
- ✓ Reconocer las canciones que se escuchan al alrededor con la opción Identifica la Canción
- ✓ Verificar calendario de próximos eventos y conciertos
- ✓ Tener Audio de alta calidad
- ✓ Úsalo también sin conexión a internet (Modo desconectado)
- ✓ Escuchar en modo aleatorio (6 skips)
- ✓ El acceso desde PC y otros dispositivos (uno a la vez)

Condiciones del obsequio de suscripción a Claro video:

- ✓ Para acceder al servicio, a partir de 4 mes cuando el plan postpago este activo, el usuario debe:

- ✓ 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).
- ✓ 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 inicial del paquete promocional. 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.

Condiciones del beneficio Todo Claro:

- ✓ Aplica para portaciones, línea nueva y migraciones que activen paquetes Power.

Planes Abiertos/Cerrados	Navegación Incluida en el plan	Navegación Adicional Promocional	Total de Navegación
Paquete Power L PRO	30GB	30GB	60GB

1. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL BENEFICIO

- **Beneficio de hasta el 100% más gigas en los datos de los planes postpago móviles y hasta 100% más megas en los servicios de internet hogar:**

El cliente que desee acceder a este beneficio deberá cumplir una de las siguientes condiciones:

- ✓ Adquirir una línea nueva postpago con Claro y adquirir al mismo tiempo un servicio nuevo fijo hogar con Claro, que esté a nombre suyo, de un familiar o amigo, con la misma o diferente dirección de facturación. En este caso, el usuario postpago recibirá hasta 100% más gigas en los datos del plan nuevo postpago y hasta 100% más megas en la velocidad del servicio nuevo de internet fijo, que esté a nombre suyo, de su

familiar o amigo. Para que el beneficio pueda aplicar a otra persona diferente, debe ser adquirido al mismo tiempo.

- ✓ Si es cliente actual deberá modificar su plan hogar y su plan postpago Claro por los de la oferta comercial vigente.
- **Beneficio de hasta el 100% más gigas en los datos de los planes postpago móviles y hasta 50% más megas en los servicios de internet hogar**

El cliente que dese acceder a este beneficio deberá cumplir una de las siguientes condiciones:

- ✓ Adquirir una línea nueva postpago con Claro y combinar su servicio actual fijo hogar Claro que esté a nombre suyo, de un familiar o amigo, con la misma o diferente dirección de facturación. En este caso, el usuario postpago recibirá hasta 100% más gigas en los datos del plan nuevo postpago y hasta 50% más megas en la velocidad de internet fijo, que esté a nombre suyo, de su familiar o amigo.
- ✓ Si es cliente actual deberá modificar su plan hogar por uno de la oferta comercial vigente y combinarlo con un plan postpago Claro.
- **Beneficio de hasta el 50% más gigas en los datos de los planes postpago móviles y hasta 100% más megas en los servicios de internet hogar:**

El cliente que dese acceder a este beneficio deberá cumplir una de las siguientes condiciones:

- ✓ Aplica si el titular de la línea actual postpago Claro, combina servicio nuevo fijo hogar con Claro, que esté a nombre suyo, de un familiar o amigo, con la misma o diferente dirección de facturación. En este caso, el usuario postpago recibirá hasta 50% más gigas en los datos del plan actual postpago y hasta 100% más megas en la velocidad del servicio nuevo de internet fijo, que esté a nombre suyo, de su familiar o amigo.
- ✓ Si es cliente actual deberá modificar su plan postpago por uno de la oferta comercial vigente y combinarlo con un plan hogar fijo Claro.

Para que el cliente actual con servicios postpago y fijo Claro reciba hasta el 100% más datos en su plan postpago y hasta 100% más velocidad (megas) en el servicio de internet hogar, deberá realizar una compra adicional de servicios fijos o cambios de plan de los servicios fijos o móviles y que por ello lleguen a la oferta comercial vigente tanto para el servicio fijo y servicio postpago.

- **OTRAS CONDICIONES IMPORTANTES:**

- El beneficio hasta el 100% de más megas de internet en cliente nuevo o cliente actual que llegue a la oferta comercial vigente, no aplica para la velocidades de 200 megas en fibra óptica o superiores. Para esta velocidad y red, aplica el beneficio de hasta el 50%.
- Los clientes nuevos, bajo los parámetros y políticas de ventas y contratos de usuarios beneficiados del programa de incentivos a la demanda del Ministerio TIC, se les aplicará hasta el 50% más de velocidad en el servicio de internet fijo ya que es una tarifa subsidiada.
- Para combinar los servicios el cliente puede solicitar el beneficio por medio de la App Mi Claro y/o poniéndose en contacto con un asesor de la compañía.
- El beneficio de Claro video no aplica para clientes Todo Claro durante los tres primeros meses, a partir del 4 mes de activación podrá hacer uso de este beneficio.

Condiciones de los usuarios en la modalidad de servicios prepago:

Condiciones de navegación:

- ✓ En caso de perderse el beneficio promocional, por no realizar el pago de los tres paquetes promocionales, el usuario podrá acceder a un paquete especial por el valor del paquete promocional que se activará una vez se cuente con el valor total recargado en la línea. Consumido el paquete no se habilitará la opción de navegar por demanda o Kilobyte. El usuario únicamente podrá navegar a través de la compra de paquetes de datos o todo incluido.

Nombre Plan Prepago	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino	Mensajes de Texto a Todo Destino	Navegación incluida en el plan	Otros Beneficios Incluidos
Propago Power L Pro	\$ 55.900	Ilimitados	Ilimitados	30GB	Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter + Claro música básico

- ✓ El usuario podrá comprar paquetes de datos y Todo Incluido en cualquier momento a través de USDD, SMS, App Mi Claro, Portal de datos o en la tienda más cercana.
- ✓ El paquete permite hablar a todo operador fijo o móvil nacional por demanda a una tarifa de \$4 el segundo impuestos incluidos, sin impuestos a \$3.36
- ✓ En el paquete no aplica el servicio de familia y amigos.
- ✓ En el paquete no aplica la suscripción a Claro video.
- ✓ El usuario tiene la opción de comprar paquetes de datos o de minutos.
- ✓ En el momento de cambiar a prepago las redes no son elegible están incluidas en el paquete prepago, como se presenta en tabla anterior.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DE LOS PAQUETES PREPAGO:

- ✓ Cuando el Usuario realice la recarga e inmediatamente haga la activación del Paquete, el precio del paquete adquirido le será debitado de su saldo nominal Prepago y CLARO enviará un mensaje de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso de los servicios incluidos en el mismo, esto de acuerdo al paquete solicitado.
- ✓ El valor del Paquete adquirido será descontado del saldo nominal de la línea prepago, no se permite adquirir paquetes con saldos promocionales.
- ✓ Si el Usuario empieza a usar los servicios antes de recibir el mensaje de texto de confirmación de la activación del paquete adquirido, se cobrarán los servicios utilizados a través de las tarifas por demanda vigentes en el plan prepago en el cual se encuentre activa la línea del usuario (en caso que el plan prepago permita la opción de consumir el servicio por demanda).
- ✓ Para poder navegar, el usuario debe adquirir paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ Los paquetes Prepago no aplican en Roaming Internacional.
- ✓ Los Paquetes de Voz Prepago no aplican para llamadas de Larga distancia internacional.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
- ✓ Estos paquetes solo aplican para usuarios Prepago, para usuarios Postpago Mixtos aplicaran paquetes de la oferta postpago.
- ✓ Los servicios móviles están sujetos a la disponibilidad de cobertura de la red de Comcel S.A., la cual puede ser consultada en [claro.com.co /personas/soporte/mapas-de-cobertura/](http://claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/) /personas/soporte/mapas-de-cobertura/. Para hacer uso de los servicios de voz, datos y SMS en las redes 3G/4G/4.5G se requiere estar en zona de cobertura y con un equipo y una sim card que soporten la tecnología.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE VOZ:

- ✓ El servicio de minutos ilimitados incluido en el paquete aplica para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional y puede ser utilizado exclusivamente por el titular de la línea. No se permite la comercialización.

- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los minutos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los minutos del primer paquete, se instalarán los minutos del segundo paquete.
- ✓ En Prepago Control el paquete se descontará por segundos, y en Prepago Amigo se descontará por minutos.
- ✓ Los segundos o minutos incluidos en el paquete aplican para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional.
- ✓ Si llamas a tu elegido de voz y cumples con las condiciones para hablar gratis los primeros 5 minutos de cada llamada, no se descontarán los minutos o segundos hablados del paquete comprado. Sin embargo sí hablas más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzará a descontar del paquete adquirido.
- ✓ Durante la vigencia del paquete, las llamadas a los 9 números Amigo inscritos serán descontadas de los segundos o minutos incluidos en el paquete adquirido. Una vez consumidos los segundos o minutos incluidos en el paquete y si aún tienes saldo disponible en tu cuenta principal y/o Promocional, podrás seguir llamando a tus números Amigo a la tarifa de \$1 por segundo (Plan Prepago control) o \$109 por minuto (Plan Prepago Amigo).
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al paquete contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA:

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

CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE DATOS Y APPS:

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

- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp.
 - Realizar llamadas y videollamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp.
 - Realizar llamadas y videollamadas 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.
 - Durante la vigencia del paquete con redes incluidas y una vez se haya terminado la capacidad de datos del paquete o plan, las llamadas y videollamadas de WhatsApp estarán incluidas. Así mismo la función de Llamadas o Videollamadas en eventos de baja calidad de la red consume datos.
 - Las llamadas y videollamadas son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podría no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Paquete.
- **El uso de las siguientes funcionalidades de WhatsApp descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas. Los paquetes prepago con WhatsApp NO incluyen las siguientes funcionalidades:**
- La descarga y las actualizaciones de la Aplicación de WhatsApp.
 - Compartir ubicación.
 - La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de esta aplicación como YouTube, Vimeo, etc.
 - El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a esta aplicación 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 la app de WhatsApp, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
 - Información Adicional.
- ✓ **El servicio de Facebook® incluye las siguientes funcionalidades:**
- 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.
 - Publicar o cargar Videos 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.
 - Crear páginas.
- **Facebook messenger**
 - 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.
 - La App Facebook Messenger es una aplicación independiente de App Facebook, con funcionalidad asociada.
- **El uso de las siguientes funcionalidades de Facebook descuenta datos del paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas dentro de la aplicación:**
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de las app de Facebook y/o Facebook Messenger o Messenger Kids.
 - La funcionalidad de Facebook Rooms.
 - 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 oficiales de Facebook.
 - La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, Instagram etc.
 - La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
 - El redireccionamiento 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.
- ✓ **El servicio de Twitter® incluye las siguientes funcionalidades:**
- 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.
- **El uso de las siguientes funcionalidades de TWITTER descuentan datos del Paquete prepago con redes incluidas.**
- La descarga y las actualizaciones de la aplicación de Twitter.
 - Las llamadas, videollamadas, En Vivo o servicios voz a través de Twitter.
 - 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 la aplicación de Twitter, como YouTube, Vimeo, Facebook etc.
 - El redireccionamiento 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 la aplicación de Twitter.
 - Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicación de Twitter.
- ✓ **El servicio de INSTAGRAM® incluye las siguientes funcionalidades:**
- 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.
 - Publicación de fotos y videos en el perfil personal o en las historias utilizando la app oficial de Instagram.
 - Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram.
 - Dar “me gusta” y comentar en las publicaciones personales o de otros usuarios.
 - Enviar mensajes directos a través de Instagram a cualquier persona o grupo dentro de la red.
 - Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de Instagram.
- **El uso de las siguientes funcionalidades de INSTAGRAM descuentan datos del Paquete prepago con redes incluidas.**
- No permite hacer videollamada ni transmitir en vivo.
 - No incluye la navegación en Instagram Reels.
 - 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 en el numeral 1 anterior, y que correspondan a nuevas funcionalidades habilitadas por Instagram.
- ✓ Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobraran conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.
 - ✓ Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiera.
 - ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.
 - ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
 - ✓ El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

***Claro Música Prepago:**

- ✓ Nuestros usuarios prepago podrán acceder a la versión GRATIS de Claro Música sin saldo mínimo y sin consumir sus datos.
- ✓ Aplica solo para usuarios nuevos de Claro música, no aplica para usuarios que hayan redimido un PIN promocional de Claro música con anterioridad o que ya se encuentren suscritos. Después del primer mes de obsequio, el cliente deberá asumir el valor mensual de la suscripción. Condiciones y restricciones en: <https://www.claromusica.com/privacy/CO/0>

Anexo 1 – instructivos:

- Opciones que tiene un usuario para consultar el consumo de datos de PLANES POWER

Recuerda las opciones que tiene un usuario para consultar el consumo de datos de PLANES POWER

1. Menú *611#

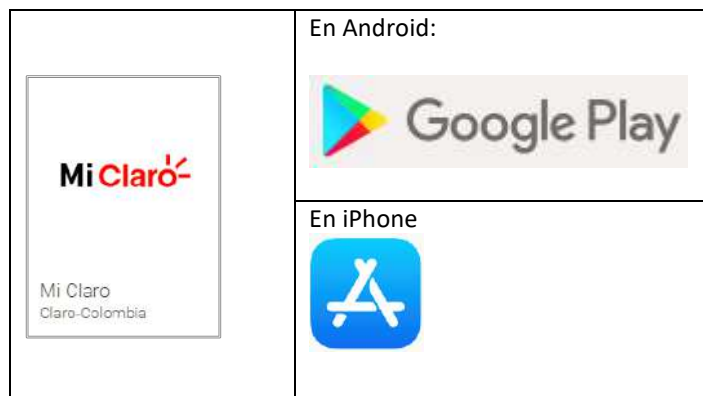
- a) Sí su plan no cuenta con el servicio de datos compartidos, puede consultar siguiendo las opciones 1 – 2 de la siguiente manera



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:

