

## TÉRMINOS Y CONDICIONES BENEFICIO PROMOCIONAL POWER

**Vigencia:** Oferta valida del 1 de al 31 de Enero de 2021.

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:

Paquete prepago POWER x 30 días	CFM sin Impuestos	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a todo Destino Nacional	Navegación incluida en el plan	Otros Beneficios Incluidos
Paquete Power M PRO 2021	\$ 51.661,6	\$ 61.900	Ilimitados	Ilimitados	8GB	Chat de WhatsApp + Familia y Amigos + 2 redes elegibles
Paquete Power L LITE	\$ 58.338,4	\$ 69.900	Ilimitados	Ilimitados	15GB	Chat de WhatsApp + Familia y Amigos + 3 redes elegibles

✓ El usuario podrá elegir entre las siguientes aplicaciones según el paquete:

- **Paquete Power M PRO 2021:** Facebook, Twitter, Cabify, Uber, Taxis Libres, Waze.
- **Paquete Power L Lite:** Facebook, Twitter, Cabify, Uber, Taxis Libres, Waze, instagram.

### Condiciones y restricciones de los paquetes promocionales power:

- ✓ Vigencia del paquete promocional de 30 días.
- ✓ Promoción aplica para los canales de venta que realicen recaudo por anticipado. (Agentes, centros de atención y ventas, TAT y Grandes superficies)
- ✓ 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.
- ✓ 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
- ✓ Aplica para clientes Persona Natural con tipo de documento Cédula de Ciudadanía (CC) y Cédula de Extranjería (CE).
- ✓ 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.

ENERO DE 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

- ✓ 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 y elegidas NO consume datos del paquete. 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 la vigencia del paquete promocional 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:
  - Plan con redes incluidas, NO elegibles.
 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 sin Impuestos	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo	Mensajes de Texto a Todo	Navegación incluida en el plan	Otros Beneficios Incluidos
<b>Propago Power M</b>	\$ 51.661,6	\$ 61.900	Ilimitados	Ilimitados	<b>8GB</b>	WhatsApp, Facebook, Twitter + Claro música básico
<b>Propago Power L</b>	\$ 58.338,4	\$ 69.900	Ilimitados	Ilimitados	<b>15GB</b>	Instagram, WhatsApp, Facebook, 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.

ENERO DE 2021

2



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

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

Nombre del plan	CFM sin Impuestos	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a todo Destino Nacional	Navegación incluida en el plan	Otros Beneficios Incluidos
Power M PRO 2021	\$ 51.661,6	\$ 61.900	Ilimitados	Ilimitados	8GB	Chat de WhatsApp + Claro video + Claro música + Familia y Amigos + 2 redes elegibles + 500 minutos LDI
Power L LITE	\$ 58.338,4	\$ 69.900	Ilimitados	Ilimitados	15GB	Chat de WhatsApp + Claro video + Claro música + Familia y Amigos + 3 redes elegibles + 500 minutos LDI

- ✓ 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.
- ✓ 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](http://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 seleccionadas de las aplicaciones incluidas hasta su corte de facturación, sin costo adicional. Las funcionalidades seleccionadas de las aplicaciones incluidas son las siguientes:
  - Acceder gratis a las siguientes funcionalidades de WhatsApp:

ENERO DE 2021

3



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

WhatsApp
✓ 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 gg
✓ 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

- ✓ Podrá seleccionar entre las siguientes aplicaciones (Facebook, Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, Instagram), de acuerdo al plan, sus aplicaciones elegidas. Las funcionalidades incluidas en las App elegibles son las siguientes:

Facebook	Twitter	Waze
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Invitar y buscar amigos</li> <li>✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace</li> <li>✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ Publicar mi "estado" personal o comentar el "estado" de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®</li> <li>✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®</li> <li>✓ Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo</li> <li>✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook</li> <li>✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo</li> <li>✓ Ver o Dar "me gusta" a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ Responder Historias</li> <li>✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook®.</li> <li>✓ Transmitir en Vivo - Facebook Live</li> <li>✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visualizar el timeline personal o de terceros</li> <li>✓ Publicar un tweet</li> <li>✓ Comentar un tweet</li> <li>✓ Dar favorito en un tweet</li> <li>✓ Retwitter un tweet</li> <li>✓ Citar tweet</li> <li>✓ Enviar un mensaje directo</li> <li>✓ Recibir notificaciones</li> <li>✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline</li> <li>✓ Descargar fotos</li> <li>✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controles del mapa</li> <li>✓ Botones de texto</li> <li>✓ Mi Ubicación (muestra dónde te encuentras ahora mismo)</li> <li>✓ 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)</li> <li>✓ Información en vivo (ver los informes en directo de eventos en tu zona o ciudad)</li> <li>✓ Toca y mantén presionado (un largo toque) en una carretera o autopista para destacar y mostrar algunas opciones para interactuar con ella</li> <li>✓ Toca la pantalla (un toque corto) para abrir el menú lateral (descrito más abajo) - te permite ampliar y reducir y para marcar una ubicación</li> <li>✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees</li> <li>✓ Ruta desde Favoritos.</li> <li>✓ Abrir configuración.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo</li> <li>✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios</li> <li>✓ Facebook Parejas</li> <li>✓ Compartir ubicación</li> <li>✓ Crear paginas</li> </ul> <p><b>FACEBOOK MESSENGER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agregar historia</li> <li>✓ Chatear en modo incognito</li> <li>✓ Colocar apodo a los amigos</li> <li>✓ Enviar audio</li> <li>✓ Enviar Gif</li> <li>✓ Enviar imagen</li> <li>✓ Enviar videos</li> <li>✓ Envío de texto por Messenger</li> <li>✓ Iniciar nuevo chat</li> <li>✓ Ver historias</li> <li>✓ Ver videos</li> </ul> <p>La app Facebook Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook con funcionalidad asociada.</p>		
<b>Taxis Libres</b>	<b>Cabify</b>	<b>Uber</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar sesión vinculado con Facebook</li> <li>✓ Agregar un destino</li> <li>✓ Pedir un viaje</li> <li>✓ Realizar un chat con el conductor</li> <li>✓ Agregar una dirección a favoritos</li> <li>✓ Pedir un viaje de una dirección favorita</li> <li>✓ Compartir la ruta</li> <li>✓ Cancelar el Servicio</li> <li>✓ Escoger el motivo de la cancelación</li> <li>✓ Cambiar el método de pago</li> <li>✓ Registrar tarjetas de crédito</li> <li>✓ Pagar las carreras con tarjeta de crédito, efectivo o vales corporativos</li> <li>✓ Agregar o quitar la propina</li> <li>✓ Establecer y modificar Pin personal de pago</li> <li>✓ Acceder al historial de viajes por mes y año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar sesión vinculado con Facebook</li> <li>✓ Agregar un destino</li> <li>✓ Pedir un viaje</li> <li>✓ Realizar un chat con el conductor</li> <li>✓ Agregar una dirección a favoritos</li> <li>✓ Pedir un viaje de una dirección favorita</li> <li>✓ Compartir la ruta</li> <li>✓ Cancelar el Servicio</li> <li>✓ Escoger el motivo de la cancelación</li> <li>✓ Cambiar el método de pago</li> <li>✓ Registrar tarjetas de crédito</li> <li>✓ Pagar las carreras con tarjeta de crédito, efectivo o vales corporativos</li> <li>✓ Agregar o quitar la propina</li> <li>✓ Establecer y modificar Pin personal de pago</li> <li>✓ Acceder al historial de viajes por mes y año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificación de usuario</li> <li>✓ Iniciar sesión</li> <li>✓ Compartir Mi Viaje</li> <li>✓ Chat dentro de la App de Uber</li> <li>✓ Pedir un viaje</li> <li>✓ Programar un viaje</li> <li>✓ Tener descuento compartiendo el código</li> <li>✓ Agregar métodos de pago</li> <li>✓ Agregar un código promocional</li> <li>✓ Guardar direcciones</li> <li>✓ Controles del mapa</li> <li>✓ Botones de texto</li> <li>✓ Mi Ubicación (muestra la ubicación del momento)</li> <li>✓ Navegar (elegir una ubicación para iniciar una ruta - introducir la dirección, escoger en el mapa el sitio a donde se va a ir)</li> <li>✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees</li> <li>✓ Abrir configuración</li> <li>✓ Cambiar de usuarios</li> </ul>
<b>Instagram</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar sesión</li> <li>✓ Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario.</li> <li>✓ Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones.</li> <li>✓ Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario.</li> <li>✓ Tomar una foto, editarla y compartirla</li> <li>✓ Registrar una nueva cuenta directamente con la app</li> </ul>		

ENERO DE 2021



**La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura**



**Todo en un solo lugar**



**Entretenimiento y servicios  
digitales**

- ✓ 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

Las aplicaciones incluidas y elegibles, **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.

#### Whatsaap:

- 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

ENERO DE 2021

6



La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios  
digitales

- 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.
  - 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 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.
- ✓ 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 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.
  - 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 videollamada 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.
- ✓ 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.

- ✓ 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.
- ✓ 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 seleccionadas 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 seleccionadas de las aplicaciones que selecciono en su 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/](http://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 250MB	\$ 4.900	5 días
Datos Adicionales 1GB	\$ 8.900	15 días
Datos Adicionales 2GB	\$ 15.900	30 días
Datos Adicionales 4GB	\$ 24.900	30 días
Datos Adicionales <b>8GB</b>	\$ 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](http://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 límite 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](http://www.claro.com.co) o [www.infracel.com](http://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](http://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.

11

ENERO DE 2021



La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios  
digitales

- ✓ 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](http://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](http://www.clarovideo.com.co)
  - Desde el celular descargando la APP o ingresando a [www.clarovideo.com.co](http://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 de los usuarios en la modalidad de servicios prepago:**

- ✓ Condiciones 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

ENERO DE 2021

12



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

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 sin Impuestos	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo	Mensajes de Texto a Todo	Navegación incluida en el plan	Otros Beneficios Incluidos
<b>Propago Power M</b>	\$ 51.661,6	\$ 61.900	Ilimitados	Ilimitados	<b>8GB</b>	WhatsApp, Facebook, Twitter + Claro música básico
<b>Propago Power L</b>	\$ 58.338,4	\$ 69.900	Ilimitados	Ilimitados	<b>15GB</b>	Instagram, WhatsApp, Facebook, 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.
- ✓ 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.

ENERO DE 2021

13



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

- ✓ 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
- ✓ 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).

### **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:

- ✓ Las líneas que se activen en la oferta Propago nuevas activas en el plan Prepago, 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 Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter, sin descontar los datos del paquete y sin costo hasta culminar su vigencia.
- ✓ Si el usuario consume la totalidad de datos incluida en el paquete, y hace uso de las funcionalidades incluidas de chat de 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.
- ✓ El acceso a las aplicaciones de WhatsApp, Facebook Twitter y Instagram NO incluye: (i) La carga y descarga de fotos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Retrica, Vine, etc; (ii) la reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc; (iii) Reproducción de videos alojados en Facebook (iv) el redireccionamiento a cualquier link o URL 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; (v) el servicio de llamadas o servicios voz a través de estas aplicaciones, (vi) Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales, para poder hacer uso de estas funcionalidades, se requiere tener saldo o adquirir un paquete de navegación con costo o utilizar una red WiFi.
- ✓ El servicio de Facebook® incluye las siguientes funcionalidades: (i) Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo, (ii) Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo; (iii) Publicar o cargar fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®, (iv) Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo, (v) Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo, (vi) Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo, (vii) Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo, (viii) Mensajear (enviar textos) a través de Facebook Messenger®, (ix) Compartir imágenes a través de Facebook Messenger® y (x) Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook®.
- ✓ El servicio de Chat de WhatsApp® incluye las siguientes funcionalidades: (i) Envío de textos (mensajear), (ii) Envío de notas de voz (icono de micrófono), (iii) Envío o compartir fotos y videos, (iv) Descargas o guardar fotos y videos, (v) Envío o compartir contactos de la agenda, (vi) Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®.

15

ENERO DE 2021



La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios  
digitales

- ✓ El servicio de Twitter® incluye las siguientes funcionalidades: (i) Visualizar el timeline personal o de terceros, (ii) Publicar un tweet, (iii) Comentar un tweet, (iii) Dar favorito en un tweet, (iv) Retwitter un tweet, (v) Citar tweet, (vi) Enviar un mensaje directo, (vii) Recibir notificaciones, (viii) Publicar o cargar fotos en tu timeline y (ix) Descargar fotos.
- ✓ 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 llimitados 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>

ENERO DE 2021

16



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales



## Anexo 1 – instructivos:

- Paso a paso activación redes elegible app mi claro.
- Opciones que tiene un usuario para consultar el consumo de datos de PLANES POWER

### Paso a Paso inscripción Redes Elegibles APP

**1** Ingresar a App Mi Claro y seleccionar la opción **Detalle de tu plan**.

**2** Ir a la parte inferior y entrar a la opción **Aplicaciones elegibles**.

**3** Entrar a la opción **Administra las aplicaciones incluidas**.

**4** Seleccionar el número de aplicaciones que deseas agregar según el plan contratado (una por una).

**5** Dar clic en el botón **Confirmar** cuando se agregue la aplicación.

**6** Finalmente, así debe ser la vista de la aplicación en el momento de tener agregadas las aplicaciones escogidas.

ENERO DE 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

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](http://www.claro.com.co) y acceder en la pestaña Autogestión



ENERO DE 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura

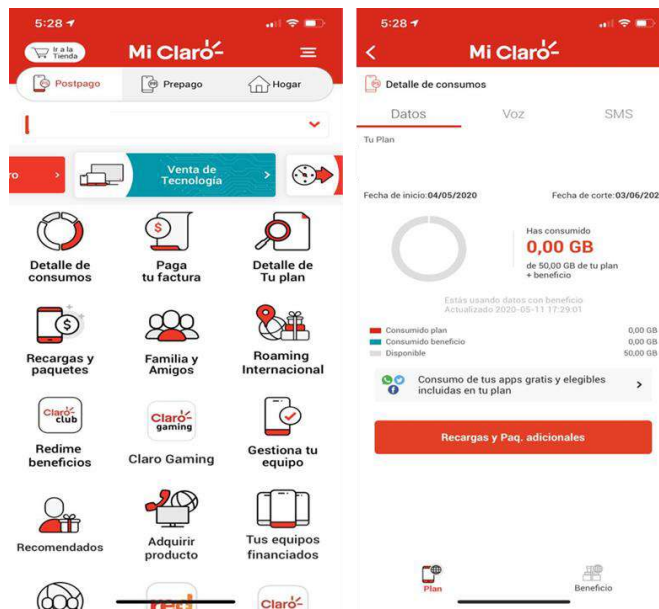


Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

- 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:



ENERO DE 2021

19



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales