

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN RELEVO

- ✓ Oferta de planes válida del 1 al 30 de septiembre de 2022

### **¡AHORA NUESTROS PLANES TIENEN MÁS DATOS!**

## PLAN RELEVO

Centro de Relevo Colombia es una aplicación que permite la comunicación en doble vía entre personas con discapacidad auditiva y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC (Lengua de señas colombiana) en línea.

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin IVA	Cargo fijo mensual con IVA	Datos	Datos para Compartir	Redes Incluidas	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Claro Video	Claro Música Premium	Claro Música Gratis	Familia y Amigos	Minutos LDI: Ilimitados a USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Clase de plan
Navégala L PRO Relevo	\$ 46.654	\$ 55.900	60	10	Instagram, Facebook App, Twitter y WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	SI	SI	Cerrado

"Se considera como CFM de Alto valor, todos los planes iguales o superiores al CFM antes de IVA del segundo plan relacionado en la circular condiciones oferta planes Bundle de cada mes"

### **Condiciones generales de los planes:**

- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ Aplican para línea nueva, migraciones, portaciones, reposiciones, cesiones de contrato y Cambios de plan.
- ✓ Estos planes aplican para equipos Smartphone, BlackBerry con sistema operativo BB 10 y para equipos iPhone, NO aplica para equipos BlackBerry con sistema operativo 7.1 o inferior, para estos equipos se debe ofrecer la oferta de voz + paquete de datos BlackBerry.
- ✓ Aplica venta digital.
- ✓ Se debe realizar validación de matriz de crédito.
- ✓ El plan aplica a nivel nacional.
- ✓ A continuación, se relacionan los canales de venta presenciales de las siguientes ciudades y centros de atención quienes brindaran el servicio de interpretación:

CIUDAD	OFICINA	DIRECCION
Barranquilla	Cav Barranquilla Centro	Calle 35 No. 43 - 69
Pereira	Cav Pereira Estación Central	Cl 20 6-17 L 306 C.C. Estación Central
Cali	Cav Cali la Estacion	Carrera 1 No. 37-36 Local A2-11-1 CCcial La Estacion
Bogota	Cav Bogotá Floresta	Cra 67ª # 95 – 63 C Ccial de Diseño Floresta
Villavicencio	Cav Villavicencio Villa Centro	Av. 40 No. 16B-159 C.Ccial Villacentro Lc. La Bolera

- ✓ El plan incluye minutos ilimitados a todo destino nacional
- ✓ El plan incluye mensajes ilimitados de texto a todo destino nacional.
- ✓ El plan cuenta con hasta 10GB para compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance de la terminal móvil que utiliza la línea asignada al plan.
- ✓ El plan incluye 12 meses de suscripción a Claro música y a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ El plan incluye el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ El plan incluye acceso a las funcionalidades de App Relevó, Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter, que no descuentan datos del plan; (ver condiciones y restricciones, se detallan más adelante).
- ✓ Aplican condiciones de la campaña Todo Claro (ver Condiciones Campaña TODO CLARO del mes en curso).

**Condiciones Generales de Navegación:**

- ✓ La velocidad 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, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ 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.

**Cuando el usuario consuma todos los datos de su plan, podrá acceder a las siguientes funcionalidades de:**

**Centro de Relevó Colombia**

- ✓ Iniciar Sesión.
- ✓ Ingreso al Chat.
- ✓ Realizar video llamada (Uso Audio, uso video).
- ✓ Envío de Emoji.
- ✓ Envío de mensajes de Texto.

Para acceder a la App debes contar con las credenciales de acceso de Centro de Relevó Colombia. Más información en <https://centroderelivo.gov.co/>

<b>Instagram</b>	<b>WhatsApp</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> <li>✓ Grabar un video, editarla y compartirlo</li> <li>✓ Hacer comentarios en otras publicaciones</li> <li>✓ Crear el canal, y compartir videos más largos</li> <li>✓ Publicar una foto de historia</li> <li>✓ Publicar una imagen de historia</li> <li>✓ Publicar una historia de texto</li> <li>✓ Enviar un mensaje interno</li> <li>✓ Enviar una imagen por mensaje</li> <li>✓ Enviar una foto recién tomada por mensaje</li> <li>✓ Crear un grupo con varias personas para chat</li> <li>✓ Guardar una publicación que no es propia</li> <li>✓ Darle me gusta a una publicación</li> <li>✓ Enviar una publicación a otra persona</li> <li>✓ Buscar un usuario o un hashtag</li> <li>✓ Archivar viejas publicaciones</li> <li>✓ Utilizar hashtag, ubicación, encuestas y/o preguntas en las historias</li> <li>✓ Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram.</li> <li>✓ Editar el perfil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envío de textos (mensajear)</li> <li>✓ Envío de notas de voz (icono de micrófono).</li> <li>✓ Envío o compartir fotos, documentos y videos.</li> <li>✓ Envío de gif o sticker.</li> <li>✓ Poner un mensaje en destacados.</li> <li>✓ Enviar mensaje en difusión.</li> <li>✓ Descargar o guardar fotos y videos.</li> <li>✓ Enviar o compartir contactos de la agenda.</li> <li>✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®.</li> <li>✓ Realizar llamadas y video llamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp®.</li> <li>✓ Realizar llamadas y video llamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp®.</li> <li>✓ Crear un grupo.</li> <li>✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados.</li> <li>✓ Invitar a un amigo.</li> <li>✓ Cambiar el perfil de usuario.</li> </ul>
<b>Facebook App</b>	<b>Twitter</b>
<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 app®</li> <li>✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app®</li> <li>✓ Reproducir videos alojados en Facebook app en mi muro o muro de otra persona o grupo</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>✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook app</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 app®.</li> <li>✓ Transmitir en Vivo - Facebook app Live</li> <li>✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión</li> <li>✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo</li> <li>✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios</li> <li>✓ Facebook app Parejas</li> <li>✓ Compartir ubicación</li> <li>✓ Crear paginas</li> </ul> <p><b>FACEBOOK APP 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>	
--	--

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

## **Centro de Relevo Colombia**

- Acceso desde la WEB a Centro de Relevo Colombia.
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Centro de Relevo Colombia; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún chat o mensaje de algún contacto dentro de la aplicación, o si alguna funcionalidad dirige a una URL externa ejemplo market place, colecciones o generadores de gifs o emojis, nubes de almacenamiento, etc.

## **Facebook app:**

- Iniciar Sesión
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- 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 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.

## **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 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 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.

- 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 app.

#### **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 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, si el plan es abierto, se cobrará a la tarifa del KB adicional por demanda según el plan hasta alcanzar el límite de crédito o puede comprar paquetes de datos con cargo a la factura; si el plan es cerrado, el usuario deberá realizar una recarga o adquirir un paquete con capacidad de navegación. La tarifa de prepago es de \$0,034 por KB IVA incluido.
  - ✓ Los datos ilimitados deben ser utilizados única y exclusivamente por 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, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de 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.

### **Condiciones de planes Cerrados:**

- ✓ Acceder gratis a las funcionalidades incluidas a las aplicaciones incluidas, de acuerdo con lo mencionado anteriormente.
- ✓ Una vez consuma las gigas del plan contratado, sí el usuario desea acceder a sitios de Internet u otras aplicaciones diferentes a las aplicaciones seleccionadas, tendrá las siguientes alternativas:

#### **i. Realizar una recarga en prepago.**

- Podrá realizar una recarga a través de cualquiera de los medios autorizados. Los medios autorizados para realizar recargas 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 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 es el valor nominal de la recarga, es decir, no se tiene en cuenta los obsequios promocionales de pico y placa u otras promociones.

#### **ii. Comprar paquetes de datos con cargo a la factura.**

Si el usuario no desea realizar una recarga podrá comprar alguno de los siguientes paquetes de datos adicionales con cargo a su factura:

<b>Paquete</b>	<b>Valor con Impuestos*</b>	<b>Vigencia</b>
Datos Adicionales <b>3GB</b>	\$ 4.900	5 días
Datos Adicionales <b>5GB</b>	\$ 8.900	15 días
Datos Adicionales <b>10GB</b>	\$ 15.900	30 días
Datos Adicionales <b>15GB</b>	\$ 24.900	30 días
Datos Adicionales <b>30GB</b>	\$ 39.900	30 días

- **Incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4% únicamente cuando el usuario haya superado el monto de 1.5 UVT 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.
- Solo se permitirá cargar a la factura por concepto de paquetes de datos adicionales un monto equivalente al 50% del valor del cargo fijo mensual del plan.

- 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.

#### **Condiciones de Límite de crédito:**

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

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

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

#### **Condiciones del Servicio de Voz:**

- ✓ Los minutos ilimitados incluidos en el plan contratado aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ 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 de 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 cada ciclo de facturación.

#### **Condiciones Comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional:**

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



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

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

#### Tarifas con impuestos incluidos

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

#### Condiciones del servicio Familia y Amigos:

- ✓ El servicio Familia y Amigos, ofrece al usuario la posibilidad de crear una comunidad para hablar ilimitadamente entre las líneas inscritas en ella.
- ✓ La comunidad podrá estar integrada por hasta cinco (5) líneas, incluyen el titular, de cualquier operador móvil nacional y hasta una línea fija de Claro.
- ✓ Si en la comunidad se inscribe una o varias líneas de otro operador, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde las líneas Claro-inscritas en la comunidad hacia la(s) línea(s) de otro operador también inscrita(s) en la comunidad, no serán descontados de los minutos incluidos en sus respectivos planes postpago o de sus saldos prepago. Sin embargo, los minutos consumidos en las llamadas que se realicen desde la(s) línea(s) de otro operador inscrita(s) en la comunidad hacia líneas Claro serán descontados y/o cobrados por el operador al que pertenezcan conforme a las sus tarifas vigentes.
- ✓ El titular de la línea que tiene activo el servicio podrá administrar la comunidad Familia y Amigos a través de la interfaz web que se describe más adelante.
- ✓ En caso de desactivación, cambio de postpago a prepago y/o cesión de contrato de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, este servicio será cancelado.
- ✓ En caso de suspensión por mora, fraude, o suspensión temporal de la línea postpago que tiene activo el servicio Familia y Amigos, el servicio será suspendido hasta que la línea titular vuelva a estar activa.
- ✓ Las líneas titulares y beneficiarias del servicio podrán pertenecer a máximo tres (3) comunidades.

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

#### **Condiciones del servicio de SMS y adicionales:**

- ✓ Los SMS (mensajes de texto) incluidos en el plan, son ilimitados a cualquier operador móvil a nivel 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.
- ✓ El valor del mensaje de texto internacional adicional es de \$347 IVA incluido.
- ✓ 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.
- ✓ 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 de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.
- ✓ **El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.**
  - A partir del 1° de Septiembre del 2022, los usuarios que estén en los países de la Comunidad Andina de Naciones (Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia), podrán utilizar los servicios de voz, datos y mensajes de texto disponibles de su plan postpago sin recargo adicional (a excepción de las llamadas salientes a un país no miembro de la CAN).
  - Los países de la Comunidad Andina de Naciones son: Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia.
  - Se debe activar el servicio de roaming internacional para que pueda hacer uso de los servicios de voz, datos y mensajes de texto.
  - Aplica solo para usuarios postpago.

#### **Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Música sin costo por 12 meses:**

- ✓ Para acceder a los 12 meses gratis de suscripción a Claro música, el cliente debe registrarse a través de la app de Claro música o a través del PC en [www.claromusica.com](http://www.claromusica.com). Al registrarse acepta los términos y condiciones.

- ✓ Los primeros 12 meses de suscripción al servicio Claro Música no tienen costo, una vez finalicen los 12 meses, el cliente deberá asumir el valor mensual de la suscripción a la tarifa vigente.
- ✓ Esta promoción aplica para líneas nuevas, portaciones o cambios de plan realizados hacia estos nuevos planes.
- ✓ El streaming de música dentro de la app de Claro música no consume datos, salvo en las secciones de Radios, Identifica la canción con Shazam y Eventos y conciertos. La descarga de la app consume datos.
- ✓ Para poder suscribirse al servicio, la línea no debe contar con bloqueos de compra de servicios adicionales.
- ✓ Aplican condiciones, más información en [www.claromusica.com](http://www.claromusica.com).

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

- ✓ Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:
  1. Registrarse en [www.clarovideo.com.co](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).
  2. Una vez registrada la línea, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
    - Desde el PC ingresando a [www.clarovideo.com.co](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 o cambio de plan. Una vez finalicen los 12 meses, el cliente deberá asumir el valor mensual de la suscripción a la tarifa vigente.
- ✓ La suscripción no incluye alquiler de películas ni compras adicionales.
- ✓ Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que también tiene el servicio incluido, podrá seguir disfrutando del servicio hasta completar los 12 meses iniciales.
- ✓ Si el usuario se cambia de plan postpago con Claro video incluido a otro plan postpago que NO TIENE el servicio de Claro video incluido, deberá suscribirse al servicio mensual de Claro Video por \$13.900 IVA incluido, que podrá pagar en su factura mensualmente.
- ✓ Se verán cargos adicionales en la factura del cliente si:
  - Alquila películas o adquiere otros servicios dentro del portal de Claro video, diferentes del contenido que está disponible para visualizar dentro del catálogo de suscripción mensual.
  - El uso de Claro video desde Smartphone 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.

## Todos los planes incluyen



¡Servicio de almacenamiento en la nube, disponible para usuarios Prepago y Postpago!

### Beneficios del servicio:

- ✓ 25 GB de almacenamiento gratis en la nube.
- ✓ Almacena de forma segura y confiable, fotografías, música, videos, documentos o presentaciones de trabajo.
- ✓ Con Claro drive, los archivos no ocupan espacio en la computadora o dispositivos móviles de los usuarios.
- ✓ Claro drive es la mejor forma de compartir un mundo digital entre amigos, familia y compañeros de trabajo de manera fácil y rápida.

### ¿Cómo acceder al servicio?

1. Ingresa a la página web [www.clarodrive.com](http://www.clarodrive.com) o descarga la aplicación Claro drive desde el Google Play (para usuarios con dispositivos Android) o App Store (para usuarios con dispositivos iPhone).



2. Selecciona la opción: ¡USA TUS 25 GB SIN COSTO! Y registra tu número Claro.
  3. Ingresa el PIN que recibirás por mensaje de Texto.
  4. Registra un correo electrónico.
  5. Listo, disfruta de tus 25GB de almacenamiento gratis.
- ✓ El ingreso a los portales desde el dispositivo móvil, la descarga de la aplicación y el cargue y descargue de archivos desde el dispositivo móvil, usando la red de datos de Claro genera cargos por Navegación.
  - ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.