

## PLANES POSTPAGO PARA PORTABILIDAD CON SUSCRIPCIÓN DE NETFLIX

### ¡AHORA NUEVOS PLANES POSTPAGO CON SUSCRIPCIÓN DE NETFLIX PARA PROCESO DE PORTABILIDAD!

#### Planes Navegala Cerrados

Nombre Plan	Paquete Netflix Incluido	CFM sin Impuestos	CFM con Impuestos	Suscripción Netflix	Valor Total	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a Todo Destino Nacional	Minutos LDI	DATOS DEL PLAN	Navegación Exclusiva Netflix y Claro Video	Datos para compartir con otros dispositivos cercanos al equipo móvil.	Otros Beneficios Incluidos
Pospago Netflix S Lite Mx	<b>Básico</b>	\$ 40.895	\$ 49.000	\$ 16.900	\$ 65.900	ilimitados	ilimitados	ilimitados a USA, Canadá, México y Puerto Rico.	<b>55GB</b>	<b>10GB</b>	<b>10GB</b>	Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter + Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos.
Pospago Netflix M Ultra Mx	<b>Estándar</b>	\$ 40.895	\$ 49.000	\$ 26.900	\$ 75.900	ilimitados	ilimitados	ilimitados a USA, Canadá, México y Puerto Rico.	<b>60GB</b>	<b>10GB</b>	<b>15GB</b>	Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter + Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos.

#### Planes Navegala Abiertos

Nombre Plan	Paquete Netflix Incluido	CFM sin Impuestos	CFM con Impuestos	Suscripción Netflix	Valor Total	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a Todo Destino Nacional	Minutos LDI	DATOS DEL PLAN	Navegación Exclusiva Netflix y Claro Video	Datos para compartir con otros dispositivos cercanos al equipo móvil.	Otros Beneficios Incluidos	Valor KB Adicional
Pospago Netflix S Lite	<b>Básico</b>	\$ 40.895	\$ 49.000	\$ 16.900	\$ 65.900	ilimitados	ilimitados	ilimitados a USA, Canadá, México y Puerto Rico.	<b>55GB</b>	<b>10GB</b>	<b>10GB</b>	Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter + Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos.	\$ 0,024
Pospago Netflix M Ultra	<b>Estándar</b>	\$ 40.895	\$ 49.000	\$ 26.900	\$ 75.900	ilimitados	ilimitados	ilimitados a USA, Canadá, México y Puerto Rico.	<b>60GB</b>	<b>10GB</b>	<b>15GB</b>	Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter + Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos.	\$ 0,024

"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:

- ✓ Oferta de planes válida del 01 al 30 de junio 2022
- ✓ Esta oferta aplica únicamente para realizar proceso de **portabilidad**.
- ✓ Aplica a nivel Nacional
- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ No aplica para línea nueva.
- ✓ No aplica para proceso de migración.
- ✓ No aplica para cambios de plan.
- ✓ No aplica para cesiones de contrato.
- ✓ Estos planes incluyen suscripción a Netflix Básico o Netflix Estándar, de acuerdo con el plan escogido:
  - El plan de **55GB** con cargo fijo mensual de **\$ 65.900**, se ofrece con el plan **Básico** de Netflix = 1 pantalla.
  - El plan de **60GB** con cargo fijo mensual **CFM de \$ 75.900**, se ofrece con el plan **Estándar** de Netflix = 2 pantallas.
- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Los planes cuentan con **10GB** adicionales que:
  - Aplican para navegación exclusiva de Netflix y Claro vídeo.
  - No aplican para otras consultas de navegación.
  - No son acumulables.
  - No aplican para compartir con otros dispositivos cercanos.

- ✓ Estos planes incluyen 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.
- ✓ Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ Los planes incluyen acceso a las funcionalidades de Instagram, WhatsApp, Facebook app y Twitter, que no descuentan datos del plan; (ver condiciones y restricciones, se detallan más adelante).
- ✓ Los planes relacionados en la circular permiten compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido.
- ✓ Aplican condiciones de la campaña Todo Claro. Más información en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

### **CONDICIONES GENERALES DE NAVEGACIÓN A NETFLIX**

**“Netflix es un servicio de streaming que les permite a sus suscriptores ver series, películas y documentales en los dispositivos conectados a internet en las condiciones del plan contratado. El servicio permite acceso al contenido de la plataforma”.**

- ✓ Aplica solo para usuarios que hagan proceso de **Portabilidad** a alguno de los planes relacionados en este documento.
- ✓ Sí un usuario no desea continuar con un plan de suscripción incluida a Netflix, deberá cambiarse a alguno de la oferta comercial vigente.
- ✓ Se aplican los Términos de uso de Netflix informados en [www.netflix.com/termsofuse](http://www.netflix.com/termsofuse)
- ✓ Los planes incluyen **10GB** adicionales para navegación exclusiva a las aplicaciones de Netflix y Claro Video. Estas **10GB** no permiten consultar sitios web de navegación diferentes a Netflix y Claro Video. Terminados los datos de la navegación dedicada para Netflix y Claro Video, el uso de estas apps consumirá las gigas del plan.
- ✓ **Las siguientes son las funcionalidades incluidas en el beneficio, las cuales NO descuentan datos del plan:**

APLICACIÓN	FUNCIONALIDADES
<b>NETFLIX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar sesión.</li> <li>✓ Interacción con película o series.</li> <li>✓ Descargar películas o series en la aplicación.</li> <li>✓ Seleccionar y editar usuario.</li> <li>✓ Agregar recordatorio y recomendar a un amigo.</li> <li>✓ Explorar y buscar programas y Películas.</li> <li>✓ Seleccionar del menú: Películas, inicia, mi lista.</li> <li>✓ Darle Play, adelantar o detener película, serie o trailers.</li> <li>✓ Activar y desactivar subtítulos.</li> </ul>

- ✓ **Las siguientes funcionalidades de NETFLIX, NO están incluidas en el beneficio y descuentan de los datos incluidos en el plan. En caso de no contar con unidades de datos disponibles, para poder acceder a ellas o hacer uso de las funcionalidades no incluidas, se puede comprar paquetes de datos con cargo a la factura.**

1. El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Netflix o si alguna funcionalidad dirige a una URL o App externa.
2. Dar click a la opción de ayuda.
3. Compartir Mensajes o Historias en aplicaciones no incluidas en el plan.
4. Netflix Party.

#### **Tener en cuenta:**

- La descarga de las aplicaciones Netflix o Claro Video realiza consumo de datos.
- Visualizar la bandeja de entrada realiza consumo de datos.
- Las funcionalidades de las Apps incluidas podrán variar en cualquier momento y sin previo aviso en eventos tales como, pero sin limitarse a actualizaciones de las Apps, cambio de sus funcionalidades, cambios tecnológicos e interacciones con otras Apps.

#### **Condiciones del Servicio de Suscripción de Netflix:**

- ✓ **Es Indispensable que el cliente indique correctamente el correo electrónico, ya que es ahí donde llegará el link para activar su membresía en Netflix.**
- ✓ La oferta al cliente es la misma oferta comercial vigente con un beneficio adicional en Gigas o precio por tener la suscripción de Netflix incluida en el plan respectivo. Por lo tanto, no se deben sumar las gigas de navegación exclusiva para Netflix y Claro vídeo, a las gigas del plan.
- ✓ Los planes con suscripción de Netflix incluido se ofrecen según el plan contratado con:
  - Plan básico de una (1) pantalla.
  - Plan Estándar de dos (2) pantallas.
  - El cliente que desee el plan Premium de cuatro (4) pantallas, lo podrá activar desde Netflix.
- ✓ El cliente que nace en el plan estándar de dos (2) pantallas puede hacer cambio hacia el plan premium y regresar al estándar de dos (2) pantallas. Pero no puede cambiar al plan básico de una (1) pantalla.
- ✓ El cliente podrá cambiar de plan Netflix, pero no podrá cambiar de plan móvil; es decir, si adquiere el plan de 55GB con suscripción de Netflix básico y se cambia al plan Netflix estándar continúa en el plan móvil de 55GB.
- ✓ El cliente que adquiera esta oferta "bundle" (plan móvil con suscripción de Netflix) y no desee continuar con los servicios de Netflix, se podrá cambiar a un plan de la oferta postpago comercial vigente, que no cuente con el paquete Netflix y debe tener en cuenta que al cambiar de plan se pierden las gigas adicionales para ver contenido de Netflix y claro vídeo.
- ✓ A continuación, las condiciones de cada uno de los tres tipos de servicio de contratación directa:
  - a) Básico: Permite utilizar el servicio en una pantalla en definición estándar. Incluye la descarga de videos en 1 teléfono o tableta.
  - b) Estándar (HD): Permite utilizar el servicio en 2 pantallas a la vez. Full HD (1080p) disponible. Incluye la descarga de videos en 2 teléfonos o tabletas.
  - c) Premium (ULTRA HD): Permite utilizar el servicio en 4 pantallas a la vez. Full HD (1080p) y Ultra HD (4K) disponibles. Incluye la descarga de videos en 4 teléfonos o tabletas.
- ✓ El servicio de Netflix es prestado por: Netflix Inc. NIT. 901.244.710-7.

- ✓ Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Netflix, deberá dirigirse a los canales de atención de Netflix. Si las fallas son de facturación el cliente deberá dirigirse a los canales de atención dispuestos por Claro.
- ✓ El usuario en determinados equipos deberá contar la aplicación de Netflix. (La aplicación de Netflix está disponible en muchos Smart TV, consolas de juegos, reproductores multimedia y de Blu-ray. P, o accediendo al [www.netflix.com](http://www.netflix.com))
- ✓ Solamente se incluirá el cobro y recaudo del servicio de Netflix en la factura de CLARO MÓVIL mientras el cliente tenga activo su servicio de Claro Móvil Postpago (abierto o mixto) y tenga activa la suscripción de los servicios de Claro.
- ✓ Para utilizar el servicio de pago de NETFLIX a través de la factura CLARO, el usuario deberá contar con un plan postpago, activo y al día en pagos.
- ✓ El servicio de Netflix no podrá ser suscrito de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago Claro que tenga contratado el usuario.
- ✓ La prestación del servicio de pago de Netflix a través de la factura de CLARO está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- ✓ Los servicios contratados bajo la modalidad con suscripción de Netflix incluido, no permite desempaquetar el servicio de Claro del plan de Netflix.
- ✓ En los planes con suscripción de Netflix incluido si el cliente cancela el servicio CLARO MÓVIL Postpago, se cancela igualmente el cobro del servicio de Netflix en la factura de Claro, el cual está asociado al plan contratado con los servicios de Claro móvil postpago u hogar.

### **Restricciones**

- a. Para proceder con la solicitud y activación del servicio en los términos expuestos, el servicio CLARO MÓVIL Postpago con el que cuenta el cliente, no debe obedecer a una cortesía de CLARO MÓVIL.
- b. El servicio incluido no está disponible para líneas activas en planes diferentes a los relacionados en este documento. En este caso podrá contratarse de forma independiente bajo la modalidad de Stand Alone.
- c. El servicio no está disponible para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago a Claro.
- d. El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse al servicio de Netflix en [www.netflix.com](http://www.netflix.com) o en el APP de Netflix desde algún dispositivo.
- e. Los planes en modalidad con suscripción de Netflix incluido están ajustados a la oferta definida por Claro sobre la cual se incluye el servicio de Netflix junto con las características que definen cada una de las ofertas.
- f. El cliente en la modalidad de los planes con suscripción de Netflix incluido puede realizar un cambio hacia los planes superiores del plan contratado de Netflix y puede igualmente regresar nuevamente al plan inicialmente contratado. La diferencia del valor respectivo del plan inicialmente contratado se verá reflejado en el cobro de la factura.

## **Contratación y cancelación del Servicio**

Para realizar la activación de este servicio con suscripción incluida de Netflix, el usuario deberá contar con un plan postpago de los relacionados en este documento y estar al día en pagos.

- a) El servicio de Netflix no podrá ser activado de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan postpago que tenga contratado el usuario.
- b) Para poder disfrutar de Netflix necesitarás activar el servicio siguiendo el proceso de activación [VIA EMAIL O TEXT MESSAGE] que recibirás a través de Claro o Netflix. Si no ha recibido ningún SMS o correo electrónico, puedes activar Netflix en tu paquete Claro ingresando a la aplicación Mi Claro, al hacer clic en el banner de Netflix, será redirigido al flujo de activación.
- c) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual total incluido el plan postpago móvil más la suscripción de Netflix contratado.
- d) Si asocias tu cuenta existente de Netflix a tu paquete/oferta de Claro con suscripción de Netflix incluido, la terminación del paquete/oferta con Claro que incluye Netflix no cancelará tu suscripción de Netflix y, una vez el paquete/oferta con Claro que incluye suscripción de Netflix termine, se dejará de cobrar a través de la factura de Claro, y Netflix pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Netflix tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Netflix, puedes visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de Netflix. Los clientes nuevos en Netflix y nuevos en el paquete de Claro con su paquete cancelado, pueden continuar con Netflix, asociando otro método de pago.

### **Contratación**

- a. En los planes de Claro con suscripción de Netflix incluido, el usuario podrá contratar uno de los planes con suscripción de Netflix incluido a través de los canales de ventas que Claro tenga dispuestos para tal fin y bajo las condiciones y términos establecidos para acceder a dicha oferta. Los planes con suscripción de Netflix incluido no se pueden contratar de manera directa desde los medios digitales de autogestión.
- b. La activación del servicio de Netflix está sujeta a la activación de los servicios de Claro previamente. Una vez activados los servicios de Claro con las características correspondientes a los planes con suscripción de Netflix incluido el cliente recibirá un mail o un SMS el cual le permitirá al cliente terminar el registro en [www.netflix.com.co](http://www.netflix.com.co) y empezar a disfrutar del plan de Netflix contratado.
- c. Compartiremos tu correo electrónico y teléfono asociado al servicio incluido de Claro para que Netflix pueda prestar su servicio. Puedes ver la Política de Privacidad de Netflix en la página web de Netflix.

### **Cancelación**

- a. Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados con Claro asociados a la factura hogar o móvil.
- b. El plan de Netflix o las ofertas de Claro diferencial para los planes de Netflix no se podrá obtener de manera desagregada.

## **Suspensión**

El servicio será suspendido en el momento en que la cuenta entre en algún estado de mora en los pagos de la factura, por lo que se notificará a Netflix que el cliente está en estado suspendido y así no se le permitirá acceder al servicio. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación de la suscripción de Netflix se encuentra suspendida, el cargo por el servicio será rechazado y si el cliente no actualiza su estado dentro de los 7 días siguientes, se cancelará el servicio adicional. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura o los servicios contratados podrán ser suspendidos.

## **Reactivación del servicio**

En los planes de Claro con suscripción de Netflix incluido, para reactivar el servicio de Netflix, el cliente tiene que pasar por el flujo de activación nuevamente, clicando en un link que recibirá desde Claro y Netflix por correo o SMS.

## **Responsabilidad**

- ✓ Netflix es el único responsable de los contenidos y servicios de su portal, así como el único responsable del correcto funcionamiento del mismo.
- ✓ Netflix es el único responsable del servicio de postventa vinculado con sus servicios y de los precios de los planes que ofrece, los cuales pueden estar sujetos a cambios de Netflix sin responsabilidad alguna por parte de COMCEL S.A.
- ✓ En caso de que el cliente requiera cualquier atención, ya sea referente a los servicios de Netflix como su funcionamiento o respecto del cobro realizado por ese proveedor, Claro escalará su reclamo a Netflix en calidad de responsable. Lo anterior sin perjuicio de que el cliente pueda ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Netflix a través de su cuenta en el portal de Netflix.com y por los canales dispuestos por parte de Netflix.
- ✓ Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- ✓ El cliente reconoce que la suscripción al presente servicio no incluye la navegación sin costo del servicio de Netflix ni de cualquier otro beneficio.

## **Condiciones Generales de Navegación del plan móvil:**

- ✓ 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.
- ✓ 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.

- ✓ Para los planes que tienen gigas de navegación incluidas; cuando el usuario consuma todos los datos de su plan, podrá:

**Acceder a las siguientes funcionalidades de:**

<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> </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> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descargar fotos</li> <li>✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.</li> </ul>
--	--

- ✓ Las aplicaciones incluidas, NO incluyen el acceso a las siguientes funcionalidades de las aplicaciones, el uso de estas funcionalidades descuenta 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.
- 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 en planes Abiertos:**

- ✓ Acceder gratis a las funcionalidades incluidas a las aplicaciones seleccionadas de acuerdo con lo mencionado anteriormente.
- ✓ Una vez consuma las gigas del plan, podrá navegar a otros sitios de Internet a una tarifa de \$ 0,012 o \$ 0,024 IVA incluido por KB adicional, dependiendo del plan contratado, hasta el límite de crédito que se detalla en la tabla de planes para navegación adicional por demanda.
- ✓ Adicionalmente, podrás comprar paquetes adicionales de datos, con cargo a tu factura hasta el límite de crédito del plan, ingresando al portal de servicios de Navegación de Claro [www.claro.com.co/portaldatos](http://www.claro.com.co/portaldatos).

- ✓ Las condiciones y la URL del portal de servicios de navegación de Claro, se le enviarán al cliente vía SMS al notificarle que ha consumido el 100% de la capacidad de navegación incluida en su plan. Es de libre elección del cliente acceder al portal y comprar paquetes de navegación, sino compra ningún paquete, podrá continuar navegando por demanda a la tarifa del KB adicional.
- ✓ El portal de servicios de navegación cuenta con tres opciones de paquetes adicionales de datos que el cliente puede adquirir con cargo a la factura, al ingresar, el cliente podrá visualizar solo los paquetes que de acuerdo con su límite de crédito pueda comprar. A continuación, se detallan los tres paquetes disponibles.

Paquete	Valor con Impuestos*	Vigencia
Datos Adicionales 5 GB	\$ 8.900	15 días
Datos Adicionales 10 GB	\$ 15.900	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).**
- ✓ La capacidad incluida en el paquete adicional podrá ser utilizada por el usuario hasta el corte de facturación o hasta que concluya la vigencia del paquete adquirido, lo que primero ocurra. Al llegar al corte de facturación los datos del paquete no consumidos perderán su vigencia.

#### **Condiciones en planes Cerrados:**

- ✓ Acceder gratis a las funcionalidades incluidas a las aplicaciones seleccionadas, de acuerdo a lo mencionado anteriormente.
- ✓ Una vez consuma las gigas del plan centrado, si 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:

Paquete	Valor con Impuestos*	Vigencia
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 \$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.
- 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:  $CFM \text{ sin Impuestos} * \% \text{ de límite de crédito que asigna la gama del plan} = \$ \text{ cupo asignado por límite de crédito}$ .

#### **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:**

- ✓ 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 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 enero 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, 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 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.

### **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.