

## Términos y Condiciones Planes de solo Datos

Vigencia: del 1 al 30 de Noviembre de 2021

Plan	Capacidad Incluida	CFM SIN IVA	CFM con Impuestos	Comparte internet con otros dispositivos que estén al alcance equipo móvil	Clase de Plan	Valor KB Adicional	Otros Beneficios Incluidos
Internet Móvil L ULTRA 21	30GB	\$ 42.773	\$ 50.900	Hasta 10GB	Abierto	\$ 0,024	Claro Video + Apps incluidas de WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram
Internet Móvil XL LITE 21	40GB	\$ 50.336	\$ 59.900	Hasta 15GB	Abierto	\$ 0,024	
Internet Móvil XL PRO 21	50GB	\$ 54.535	\$ 64.900	Hasta 20GB	Abierto	\$ 0,012	
Internet Móvil XL ULTRA 21	75GB	\$ 62.665	\$ 74.900	Hasta 25GB	Abierto	\$ 0,012	
Internet Móvil Libre Black 21	Libre	\$ 78.926	\$ 94.900	Hasta 60GB	Libre	N/A	Claro Video

### Adicionalmente por la activación de un Plan de Datos recibe el siguiente Paquete de Bienvenida.

- ✓ **50 SMS (Mensajes de Texto)** gratis a móviles Claro, para ser consumidos durante los primeros 30 días contados a partir de la fecha de activación.
- ✓ **40 MMS (Mensajes Multimedia)** gratis a móviles Claro, para ser consumidos durante los primeros 30 días contados a partir de la fecha de activación. Aplica para equipos que soporten el servicio de MMS.
- ✓ **Servicio de Noticias al día**, el usuario queda activado automáticamente a partir de la fecha de activación o reposición de la línea, este servicio es totalmente gratis.

### **Condiciones Generales de los Planes:**

- ✓ En el Cargo Fijo Mensual incluye los impuestos IVA del 19% e imptoconsumo 4% en los casos en que aplica.
- ✓ El límite de crédito incluye IVA del 19% e imptoconsumo 4% en los casos en que aplica.
- ✓ Estos planes Y paquetes 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 especial para estos equipos.
- ✓ Aplica para líneas nuevas, Portaciones, Cesiones y Cambios de Plan.
- ✓ Los Planes de Datos no cuentan con minutos incluidos en el Plan, si desea el servicio de voz podrá tenerlo realizando recargas prepago y las llamadas realizadas se descontara por minutos de acuerdo con las tarifas vigentes de prepago.
- ✓ Los planes con capacidad de navegación, permiten compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea asignada al plan, de acuerdo a la siguiente tabla:

Plan	Capacidad Incluida	Comparte internet con otros dispositivos que estén al alcance equipo móvil
Internet Móvil L ULTRA 21	30GB	Hasta 10GB
Internet Móvil XL LITE 21	40GB	Hasta 15GB
Internet Móvil XL PRO 21	50GB	Hasta 20GB
Internet Móvil XL ULTRA 21	75GB	Hasta 25GB
Internet Móvil Libre Black 21	Libre	Hasta 60GB

#### Condiciones de noticias al día:

- ✓ Noticias totalmente gratis.
- ✓ Envía SI al código 87787 y quedarás suscrito al servicio de noticias al día.
- ✓ Te llegará a tu celular un mensaje de texto diario, con las noticias importantes del día para que estés informado en todo momento. Este mensaje llegará después de las 6PM.
- ✓ Para cancelar el servicio debes enviar la palabra SALIR al código 87787.

#### Condiciones de los planes Libres:

- ✓ La capacidad de navegación de datos es ilimitada y no tiene limitaciones de velocidad más allá de aquellas relacionadas con las tecnologías habilitadas de acuerdo a las condiciones geográficas.
- ✓ La velocidad de navegación no se limita, sin embargo esta depende de condiciones como el equipo móvil del cliente, cobertura de la red y otros factores geográficos.
- ✓ El plan Internet Móvil Libre Black 21 de \$ 94.900 cuenta con hasta 60GB para compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance de la terminal móvil que utiliza la línea asignada al plan.
- ✓ No aplica para reventa de minutos y datos.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.
- ✓ Para los planes libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.

#### Condiciones Generales de Navegación:

- ✓ 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 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.
- ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo.
- ✓ Los planes con capacidad de navegación, 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).
- ✓ Para poder hacer uso de estas 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; si el plan es cerrado, el usuario deberá realizar una recarga y navegar por demanda a las tarifas de prepago o adquirir un paquete con capacidad de navegación. La tarifa de prepago es de \$0,034 por KB IVA incluido.
- ✓ 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> <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> </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>✓ 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 descuentan datos del plan:

**Facebook app:**

- Iniciar Sesión
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook app Rooms tanto en Facebook app como Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La APP Facebook app Gaming es una aplicación independiente de Facebook app con funcionalidades asociadas y consume datos.
- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc

- El Re direccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.

#### **Facebook app Messenger:**

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

#### **WhatsApp:**

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Compartir ubicación.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Re direccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- Las llamadas y video llamadas de Whatsaap son encriptadas motivo por el cual algún trafico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan en eventos de baja calidad.
- 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:**

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Re direccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con google.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook 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.
- ✓ 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, 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 que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.
- ✓ Adicionalmente, una vez consumida la capacidad de datos incluida en el plan, podrás:
  - Acceder gratis a las funcionalidades incluidas para las aplicaciones Instagram, Chat de WhatsApp, Facebook App y Twitter.
  - 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.
  - Adquirir paquetes adicionales de datos ingresando al portal de servicios de Navegación de Claro [www.claro.com.co/portaldatos](http://www.claro.com.co/portaldatos), allí podrás comprarlos con cargo a tu factura hasta el límite de crédito del plan.
  - Estas 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 a su límite de crédito pueda comprar. A continuación se detallan los tres paquetes disponibles:

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

Al comprar el paquete adicional, el consumo de las aplicaciones de Facebook, Twitter y Chat de WhatsApp serán descontadas de la capacidad del paquete.

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

- ✓ El valor del mensaje de texto adicional a Claro Móvil es de \$140 IVA incluido.
- ✓ El valor del mensaje de texto adicional a otros operadores es de \$296 IVA incluido.
- ✓ El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional, según la a la tarifa vigente.
- ✓ El valor de los servicios de MMS (mensajes de multimedia) es de \$1.244 IVA incluido.
- ✓ Los servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal de Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al paquete según la a la tarifa vigente de cada servicio.

#### **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.
  - ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.