

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA PLANES NAVÉGALA

### Planes Navégala Cerrados

Nombre Plan	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a Todo Destino Nacional	Navegación incluida en el plan	Otros Beneficios Incluidos
Navégala M PRO 2021	\$ 61.900	Ilimitados	Ilimitados	8GB	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 2 Apps elegibles
Navégala L LITE Nv	\$ 69.900	Ilimitados	Ilimitados	15GB	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 3 Apps elegibles
Navégala L PRO Nv	\$ 79.900	Ilimitados	Ilimitados	25GB	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 3 Apps elegibles
Navégala L ULTRA Nv	\$ 99.900	Ilimitados	Ilimitados	35GB	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 4 Apps elegibles
Navégala Libre Black	\$ 129.900	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 750 minutos LDI
Navégala Libre VIP	\$ 169.900	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 1200 minutos LDI

### Planes Navégala Abiertos

Nombre Plan	CFM con Impuestos	Minutos Incluidos a todo destino Nacional	Mensajes de Texto a Todo Destino Nacional	Navegación incluida en el plan	Valor KB Adicional	Otros Beneficios Incluidos
Navégala M PRO 2021	\$ 61.900	Ilimitados	Ilimitados	8GB	\$ 0,024	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 2 Redes Elegibles
Navégala L LITE Nv	\$ 69.900	Ilimitados	Ilimitados	15GB	\$ 0,024	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 3 Redes Elegibles
Navégala L PRO Nv	\$ 79.900	Ilimitados	Ilimitados	25GB	\$ 0,012	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 3 Redes Elegibles
Navégala L ULTRA Nv	\$ 99.900	Ilimitados	Ilimitados	35GB	\$ 0,012	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 500 minutos LDI + Chat de WhatsApp + 4 Redes Elegibles
Navégala Libre Black	\$ 129.900	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	N/A	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 750 minutos LDI
Navégala Libre VIP	\$ 169.900	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	N/A	Claro Video + Claro Música + Familia y Amigos + 1200 minutos LDI

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

**“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 1 al 31 de Enero 2021.
- ✓ 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.
- ✓ Incluyen el servicio de redes elegibles el cual está sujeto a condiciones que se detallan más adelante.
- ✓ 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.
- ✓ El usuario podrá elegir entre las siguientes aplicaciones “y ahora Instagram” según plan:
  - **Navégala M PRO 2021:** Facebook, Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, Uber.
  - **Navégala L LITE Nv:** Facebook, Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, Uber, Instagram.
  - **Navégala L PRO Nv:** Facebook, Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, Uber, Instagram.
  - **Navégala L ULTRA Nv:** Facebook, Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, Uber, Instagram.

### Condiciones de los planes libres claro:

- ✓ 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.
- ✓ En los planes libres Claro la navegación ilimitada es para uso exclusivo de la línea asignada al plan.
- ✓ En el plan de \$129.900 cuenta con hasta 40GB para compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance de la terminal móvil que utiliza la línea asignada al plan.
- ✓ En el plan de \$169.900 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.

ENERO 2021



La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios  
digitales

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

## Acceder gratis a las siguientes funcionalidades de WhatsApp:

WhatsApp	
✓	Envío de textos (mensajear)
✓	Envío de notas de voz (icono de micrófono)
✓	Envío o compartir fotos, documentos y videos
✓	Envío de gif o sticker
✓	Poner un mensaje en destacados
✓	Enviar mensaje en difusión gg
✓	Descargar o guardar fotos y videos
✓	Enviar o compartir contactos de la agenda
✓	Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®
✓	Realizar llamadas y video llamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp®
✓	Realizar llamadas y video llamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp®
✓	Crear un grupo
✓	Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados
✓	Invitar a un amigo
✓	Cambiar el perfil de usuario

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

Facebook	Twitter	Waze
✓ Invitar y buscar amigos	✓ Visualizar el timeline personal o de terceros	✓ Controles del mapa
✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace	✓ Publicar un tweet	✓ Botones de texto
✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo	✓ Comentar un tweet	✓ Mi Ubicación (muestra dónde te encuentras ahora mismo)
✓ Publicar mi "estado" personal o comentar el "estado" de cualquier otra persona o grupo	✓ Dar favorito en un tweet	✓ Navegar (elegir una ubicación para iniciar una ruta - introduce la dirección, búsqueda local sobre Google o accede a tus favoritos y puntos de interés marcados)
✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®	✓ Retwitter un tweet	✓ Información en vivo (ver los informes en directo de eventos en tu zona o ciudad)
✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®	✓ Citar tweet	
	✓ Enviar un mensaje directo	
	✓ Recibir notificaciones	
	✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline	
	✓ Descargar fotos	
	✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.	

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo</li> <li>✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook</li> <li>✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo</li> <li>✓ Ver o Dar "me gusta" a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ Responder Historias</li> <li>✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo</li> <li>✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook®.</li> <li>✓ Transmitir en Vivo - Facebook Live</li> <li>✓ Escribir 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 Parejas</li> <li>✓ Compartir ubicación</li> <li>✓ Crear paginas</li> </ul> <p><b>FACEBOOK MESSENGER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agregar historia</li> <li>✓ Chatear en modo incognito</li> <li>✓ Colocar apodo a los amigos</li> <li>✓ Enviar audio</li> <li>✓ Enviar Gif</li> <li>✓ Enviar imagen</li> <li>✓ Enviar videos</li> <li>✓ Envío de texto por Messenger</li> <li>✓ Iniciar nuevo chat</li> <li>✓ Ver historias</li> <li>✓ Ver videos</li> <li>✓ La app Facebook Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook con funcionalidad asociada.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toca y mantén presionado (un largo toque) en una carretera o autopista para destacar y mostrar algunas opciones para interactuar con ella</li> <li>✓ Toca la pantalla (un toque corto) para abrir el menú lateral (descrito más abajo) - te permite ampliar y reducir y para marcar una ubicación</li> <li>✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees</li> <li>✓ Ruta desde Favoritos.</li> <li>✓ Abrir configuración.</li> </ul>
<b>Taxis Libres</b>	<b>Cabify</b>	<b>Uber</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar sesión vinculado con Facebook</li> <li>✓ Agregar un destino</li> <li>✓ Pedir un viaje</li> <li>✓ Realizar un chat con el conductor</li> <li>✓ Agregar una dirección a favoritos</li> <li>✓ Pedir un viaje de una dirección favorita</li> <li>✓ Compartir la ruta</li> <li>✓ Cancelar el Servicio</li> <li>✓ Escoger el motivo de la cancelación</li> <li>✓ Cambiar el método de pago</li> <li>✓ Registrar tarjetas de crédito</li> <li>✓ Pagar las carreras con tarjeta de crédito, efectivo o vales corporativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar sesión vinculado con Facebook</li> <li>✓ Agregar un destino</li> <li>✓ Pedir un viaje</li> <li>✓ Realizar un chat con el conductor</li> <li>✓ Agregar una dirección a favoritos</li> <li>✓ Pedir un viaje de una dirección favorita</li> <li>✓ Compartir la ruta</li> <li>✓ Cancelar el Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificación de usuario</li> <li>✓ Iniciar sesión</li> <li>✓ Compartir Mi Viaje</li> <li>✓ Chat dentro de la App de Uber</li> <li>✓ Pedir un viaje</li> <li>✓ Programar un viaje</li> <li>✓ Tener descuento compartiendo el código</li> <li>✓ Agregar métodos de pago</li> <li>✓ Agregar un código promocional</li> <li>✓ Guardar direcciones</li> <li>✓ Controles del mapa</li> </ul>

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agregar o quitar la propina</li> <li>✓ Establecer y modificar Pin personal de pago</li> <li>✓ Acceder al historial de viajes por mes y año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escoger el motivo de la cancelación</li> <li>✓ Cambiar el método de pago</li> <li>✓ Registrar tarjetas de crédito</li> <li>✓ Pagar las carreras con tarjeta de crédito, efectivo o vales corporativos</li> <li>✓ Agregar o quitar la propina</li> <li>✓ Establecer y modificar Pin personal de pago</li> <li>✓ Acceder al historial de viajes por mes y año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Botones de texto</li> <li>✓ Mi Ubicación (muestra la ubicación del momento)</li> <li>✓ Navegar (elegir una ubicación para iniciar una ruta - introducir la dirección, escoger en el mapa el sitio a donde se va a ir)</li> <li>✓ Arrastra la pantalla para mover el mapa en la dirección que desees</li> <li>✓ Abrir configuración</li> <li>✓ Cambiar de usuarios</li> </ul>
<b>Instagram</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar sesión</li> <li>✓ Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario.</li> <li>✓ Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones.</li> <li>✓ Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario.</li> <li>✓ Tomar una foto, editarla y compartirla</li> <li>✓ Registrar una nueva cuenta directamente con la app</li> <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>		

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

**Facebook:**

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

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

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

#### Facebook Messenger:

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

#### Whatsaap:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Compartir ubicación.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- 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.
- CLARO no se hace responsable del funcionamiento de dicha aplicación, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados por whatsapp, ni ningún efecto o defecto derivado de la instalación o uso de la misma que pueda generar consumo de datos. El uso de app es derivado de una relación entre el usuario y Whatsapp inc. El Uso de la aplicación whatsapp se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de CLARO.

#### Twitter, Cabify, Taxis Libres, Waze, Uber:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El 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.

ENERO 2021



La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios  
digitales

## Instagram:

- No permite hacer videollamada ni transmitir en vivo.
  - La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Instagram; por ejemplo cargar fotos hacia la App de Facebook o enviarlas por Whatsapp.
  - El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Instagram; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Instagram. Ejemplo: Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, redireccionamientos de publicidad, etc.
  - Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada y que correspondan a nuevas funcionalidades habilitadas por Instagram.
- ✓ Comcel S.A. No es responsable de las aplicaciones; ni de los servicios prestados por medio de las mismas. El uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. De acuerdo con lo anterior, Comcel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones. En consecuencia, las reclamaciones relacionadas con el uso o funcionamiento de las aplicaciones, deberán ser presentadas directamente ante la aplicación en cuestión.
- ✓ Para poder acceder a otros sitios de internet o hacer uso de las funcionalidades no incluidas, se requiere tener capacidad de datos, 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.

## 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 notificarte 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.

ENERO 2021



La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios  
digitales

Paquete	Valor con Impuestos*
Paquete Adicional 500MB	\$ 8.900
Paquete Adicional 1GB	\$ 15.900
Paquete Adicional 2GB	\$ 24.900

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:
- ✓ 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.

#### 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 250MB	\$ 4.900	5 días
Datos Adicionales 1GB	\$ 8.900	15 días
Datos Adicionales 2GB	\$ 15.900	30 días
Datos Adicionales 4GB	\$ 24.900	30 días
Datos Adicionales 8GB	\$ 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).

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales



- ✓ 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 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.

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

- ✓ 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.

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales

### 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 que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.
- ✓ El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.

### 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:
- ✓ Registrarse en [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co) o descargando la app en <http://bit.ly/VideoFBCO>. Ingresar los datos solicitados en el formulario, aceptar los términos y condiciones y seleccionar la opción (ACTIVAR PROMOCIÓN) (con la línea que tiene activo el plan).
- ✓ Una vez registrada la línea, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
- ✓ Desde el PC ingresando a [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co).
- ✓ Desde el celular descargando la APP o ingresando a [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co)
- ✓ El servicio de suscripción mensual a Claro Video incluido (sin costo) tendrá una vigencia de 12 meses a partir de la activación 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.

ENERO 2021



La Red con más Velocidad  
y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios  
digitales

- ✓ 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?

- ✓ 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).



- ✓ Selecciona la opción: ¡USA TUS 25 GB SIN COSTO! Y registra tu número Claro.
  - ✓ Ingresa el PIN que recibirás por mensaje de Texto.
  - ✓ Registra un correo electrónico.
  - ✓ 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.

ENERO 2021



La Red con más Velocidad y Mayor Cobertura



Todo en un solo lugar



Entretenimiento y servicios digitales