

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO SEGMENTO MASIVO CANAL DE WHATSAPP

✓ Oferta válida del 01 de diciembre al 08 de diciembre 2025

Este documento contiene información general sobre las condiciones de algunos de los servicios CLARO POSPAGO y tiene como objetivo informar al consumidor sobre las condiciones generales de los servicios de CLARO. Para más información consulta en Claro.com.co

❖ Los clientes que realicen proceso de **MIGRACIÓN** recibirán la siguiente campaña:

- **Descuento 20% cargo fijo mensual de las facturas del mes 1, 2, 3, 4 y 5.**

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos, hasta..	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Minutos Nacional	Mensajes de texto Nacional	Incluye Claro Video	Claro música versión gratuita	Incluye Familia y Amigos	Incluye Claro Drive con 100 GB	Minutos LDI Ilimitados a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de plan
Conectados V.5.1 Mx	\$ 46.708	\$ 55.900	90 GB	10GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Cerrado

Condiciones generales de los planes:

- ✓ Oferta exclusiva para el canal de WhatsApp o digitales.
- ✓ Aplica exclusivamente para clientes Claro relacionados en la base que reciban el mensaje vía WhatsApp o la comunicación por canales digitales con la invitación adquirir una nueva línea postpago o con su mismo número.
- ✓ Los clientes que realicen proceso de MIGRACIÓN al plan relacionados en este documento; se les otorgará la promoción de “Descuento del 20% del cargo fijo mensual en el mes ,1,2,3,4 y 5”.
- ✓ La oferta se comunicará vía WhatsApp, Mensaje de texto (SMS), campañas digitales, a la línea celular y/o correo electrónico del cliente relacionado en la base.
- ✓ Aplica para los clientes que se registren en el siguiente enlace: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/> seleccionando la opción Quiero un plan postpago

Todo Claro



- ✓ Si el usuario recibe el mensaje vía WhatsApp, la sesión en el canal WhatsApp se mantendrá abierta durante 6 horas, donde el cliente podrá aceptar la oferta interactuando con las opciones dadas en el mensaje, pasado este tiempo el cliente deberá iniciar una nueva conversación desde el mismo chat de WhatsApp en caso de encontrarse interesado en la oferta, donde será atendido por un asesor para realizar el cambio, o en caso de que desee realizar otra consulta.
- ✓ Los clientes que acepten la oferta ofrecida vía WhatsApp o canales digitales podrán disfrutar del plan, en

- La línea debe estar en estado activa en CLARO.
 - La línea debe pertenecer al segmento prepago Personas.
 - La línea no debe estar inscrita en listas de bloqueo para recibir campañas comerciales
 - La línea no debe tener un cambio de plan pendiente de ejecutarse.
- Para consultar nuestra política de tratamiento de datos puede ingresar aquí: <https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-153.html>
- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
 - ✓ Aplican para personas naturales.
 - ✓ Aplican a nivel Nacional.
 - ✓ Aplica para el canal de venta digital.
 - ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción 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 uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp, descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas (ver condiciones más adelante).
 - ✓ El plan relacionado permite compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido.
 - ✓ Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

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 acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>

Condiciones generales de las aplicaciones:

Las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de:

Instagram	WhatsApp
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciar sesión ✓ Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario. ✓ Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones. ✓ Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario. ✓ Tomar una foto, editarla y compartirla ✓ Registrar una nueva cuenta directamente con la app ✓ Grabar un video, editarla y compartirlo ✓ Hacer comentarios en otras publicaciones ✓ Crear el canal, y compartir videos más largos ✓ Publicar una foto de historia ✓ Publicar una imagen de historia ✓ Publicar una historia de texto ✓ Enviar un mensaje interno ✓ Enviar una imagen por mensaje ✓ Enviar una foto recién tomada por mensaje ✓ Crear un grupo con varias personas para chat ✓ Guardar una publicación que no es propia ✓ Darle me gusta a una publicación ✓ Enviar una publicación a otra persona ✓ Buscar un usuario o un hashtag ✓ Archivar viejas publicaciones ✓ Utilizar hashtag, ubicación, encuestas y/o preguntas en las historias ✓ Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram. ✓ Editar el perfil 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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.
Facebook App	X
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Invitar y buscar amigos ✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace ✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visualizar el timeline personal o de terceros ✓ Publicar ✓ Comentar una publicación ✓ Dar favorito a una publicación ✓ Reenviar una publicación ✓ Citar una publicación ✓ Enviar un mensaje directo ✓ Recibir notificaciones ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook app® ✓ Reproducir videos alojados en Facebook app en mi muro o muro de otra persona o grupo ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook app ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo ✓ Ver o Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Responder Historias ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook app®. ✓ Transmitir en Vivo - Facebook app Live ✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión ✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo ✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios ✓ Facebook app Parejas ✓ Compartir ubicación ✓ Crear paginas <p>FACEBOOK APP MESSENGER</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agregar historia ✓ Chatear en modo incognito ✓ Colocar apodo a los amigos ✓ Enviar audio ✓ Enviar Gif ✓ Enviar imagen ✓ Enviar videos ✓ Envío de texto por Messenger ✓ Iniciar nuevo chat ✓ Ver historias ✓ Ver videos <p>La app Facebook app Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook app con funcionalidad asociada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descargar fotos ✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.
--	--

*Consumida la capacidad de navegación del plan, **NO** podrá acceder sin navegación o datos a las funcionalidades de:

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 uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- 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.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp pueden consumir datos en eventos de baja calidad.

X :

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- 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. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- 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.

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 registrará 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.

Versión Gratuita:

- ✓ Para acceder a la versión gratuita, el usuario solo debe registrarse y elegir la opción "Escucha gratis" en la APP.
- ✓ Los usuarios pueden disfrutar de sus artistas favoritos en modo aleatorio, emisoras y podcast disponibles sin necesidad de suscripción. Esta versión incluye anuncios y tiene la limitación de cambiar hasta 6 canciones por hora.

VERSIÓN GRATUITA

The image shows a sequence of five screenshots illustrating the steps to access the free version of the Claro Música app. 1. The first screenshot shows the app's listing on the Google Play Store, with a red circle highlighting the 'Instalar' (Install) button. 2. The second screenshot shows the app's splash screen with a red circle highlighting the 'Escucha gratis' (Listen free) button. 3. The third screenshot shows the login screen 'Ingresa con tu número Claro' with a red circle highlighting the 'Entrar' (Enter) button. 4. The fourth screenshot shows the SMS verification screen 'Introduce el código recibido por SMS' with a red circle highlighting the input field for the PIN. 5. The fifth screenshot shows the app's main interface with a red circle highlighting the 'Escucha gratis' button at the bottom.

1. Descarga la App **Claro música** en la tienda de aplicaciones de tu dispositivo (**PlayStore o AppStore**)
2. Selecciona la opción **"Escucha gratis"**
3. Para mejorar la experiencia, ingresa con el **número móvil**.
4. Digita el **código PIN** que llegó al celular.
5. Disfruta de tus artistas, canciones, emisoras y podcast favoritos **cuando y donde quieras**

Versión Premium:

- ✓ Para acceder a la suscripción de la versión Premium, el cliente debe registrarse a través de la APP de Claro música o a través de la web en www.claromusica.com. Al registrarse acepta términos y condiciones.
- ✓ El valor de la suscripción mensual es de \$12.000 IVA incluido.
- ✓ A partir del 15 de @gosto de 2023, los planes de la oferta comercial adquiridos ya no cuentan con la versión Premium de Claro música incluida.
- ✓ Los usuarios tienen acceso ilimitado a la aplicación Claro-música, permitiéndoles disfrutar de todo el contenido sin anuncios. Además, permite descargar y reproducir canciones sin conexión a internet

VERSIÓN PREMIUM

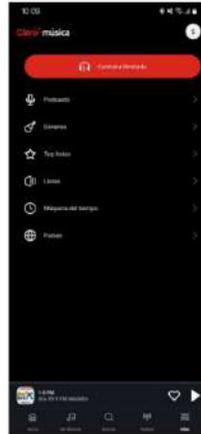
The image shows a sequence of four screenshots illustrating the steps to access the Premium version of the Claro Música app. 1. The first screenshot shows the app's listing on the Google Play Store, with a red circle highlighting the 'Instalar' (Install) button. 2. The second screenshot shows the app's splash screen with a red circle highlighting the 'Entrar' (Enter) button. 3. The third screenshot shows the login screen 'Ingresa con tu número Claro' with a red circle highlighting the 'Entrar' button. 4. The fourth screenshot shows the SMS verification screen 'Introduce el código recibido por SMS' with a red circle highlighting the input field for the PIN.

1. Descarga la App **Claro música** en la tienda de aplicaciones de tu dispositivo (**PlayStore o AppStore**)
2. Selecciona la opción **"Entrar"**
3. Para mejorar la experiencia, ingresa con el **número móvil**.
4. Digita el **código PIN** que llegó al celular.

VERSIÓN PREMIUM



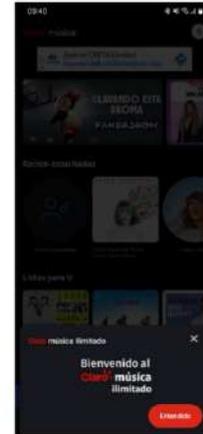
5. Ingresa a la pestaña "más" en la parte inferior.



6. Selecciona la opción "consigue ilimitado".



7. Elige el plan que prefieras (\$12.000 mensual o \$4.000 semanal)



8. Disfruta de tus artistas, canciones, emisoras y podcast favoritos sin límites.

BENEFICIOS

VERSIÓN PREMIUM

VERSIÓN GRATUITA

📶 ¡Escucha sin gastar datos!	🎧	🎧
👤 Crea y comparte tus playlists en redes sociales	🎧	🎧
🎵 Disfruta más de 100 millones de canciones	🎧	🎧
📻 Sintoniza emisoras de radio nacionales e internacionales	🎧	🎧
📱 Descarga y reproduce canciones sin conexión	🎧	🎧
🔔 Vive una experiencia sin interrupciones publicitarias	🎧	🎧
🎵 Salta canciones con total libertad	🎧	🎧
🎧 Fascinantes podcasts en un solo lugar	🎧	🎧
🎧 Escucha música sin tener Saldo en tu prepago	🎧	🎧

Condiciones suscripción a Claro Video sin costo adicional:

- ✓ Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe: Registrarse en 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.
- ✓ Una vez registrado, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
 - Desde el PC ingresando a www.clarovideo.com.co.
 - Desde el celular descargando la APP o ingresando a www.clarovideo.com.co
- ✓ El servicio de Claro video está disponible solo para planes postpago y hogar, no estará disponible para líneas prepago o planes Power.
- ✓ Aplica para personas naturales a nivel nacional, para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes actuales del servicio móvil postpago y usuarios de productos de hogar cuyo plan incluya la suscripción a CLARO VIDEO.

- ✓ Para acceder a CLARO VIDEO. la activación debe realizarla el usuario en la plataforma donde necesitará crear un usuario y una contraseña.
- ✓ El usuario debe tener en cuenta que su contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, será responsable por el uso que los terceros hagan del servicio.
- ✓ El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.
- ✓ Este servicio no requiere instalación de equipos, por lo cual no aplica permanencia mínima.
- ✓ Los usuarios que tengan contratado y activo los productos de hogar podrán ver por CLARO VIDEO, en la sección de Tv en Vivo la mayoría de los canales los cuales varían de acuerdo con el paquete contratado.
- ✓ Los servicios adicionales son activados una vez el cliente lo contrate por un valor adicional viéndose reflejado en su factura mensual; este servicio se podrá visualizar a través de CLARO VIDEO mientras estos se encuentren activos.
- ✓ El cliente podrá visualizar el contenido de CLARO VIDEO. hasta en 5 dispositivos y 2 de forma simultánea y están limitados al territorio colombiano.
- ✓ Si el cliente adquiere el servicio de Win Sports & Win Sports+ este solo se podrá visualizar en CLARO VIDEO y en 1 dispositivo simultáneamente.
- ✓ La cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento.
- ✓ La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- ✓ 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-
- ✓ El uso de Claro video desde Smartphones consume datos del plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida.
- ✓ Para usar el servicio de Claro Video se requiere contar con una conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga.
- ✓ Se recomienda que se use conexión WiFi para disfrutar del servicio de Claro video desde tu Smartphone o Tablet, ya que consume datos de tu plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida. Adicional, podrás ingresar desde tu PC, Smart TV y Xbox para evitar consumos de datos de tu plan postpago.

Condiciones del obsequio de suscripción a Claro Video sin costo:

- Para acceder al servicio, una vez el plan este activo, el usuario debe:
Registrarse en 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.
- Una vez registrado, el usuario podrá acceder al servicio por los siguientes medios:
 - Desde el PC ingresando a www.clarovideo.com.co.
 - Desde el celular descargando la APP o ingresando a www.clarovideo.com.co
- El servicio de Claro video está disponible solo para planes postpago y hogar, no estará disponible para líneas prepago o planes Power.
- Aplica para personas naturales a nivel nacional, para todos los estratos.
- Aplica para clientes actuales del servicio móvil postpago y usuarios de productos de hogar cuyo plan incluya la suscripción a CLARO VIDEO.
- Para acceder a CLARO VIDEO. la activación debe realizarla el usuario en la plataforma donde necesitará crear un usuario y una contraseña.

- El usuario debe de tener en cuenta que su contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, será responsable por el uso que los terceros hagan del servicio.
- El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.
- Este servicio no requiere instalación de equipos, por lo cual no aplica permanencia mínima.
- Los usuarios que tengan contratado y activo los productos de hogar podrán ver por CLARO VIDEO, en la sección de Tv en Vivo la agostoría de los canales los cuales varían de acuerdo con el paquete contratado.
- Los servicios adicionales son activados una vez el cliente lo contrate por un valor adicional viéndose reflejado en su factura mensual; este servicio se podrá visualizar a través de CLARO VIDEO mientras estos se encuentren activos.
- El cliente podrá visualizar el contenido de CLARO VIDEO. hasta en 5 dispositivos y 2 de forma simultánea y están limitados al territorio colombiano.
- Si el cliente adquiere el servicio de Win Sports & Win Sports+ este solo se podrá visualizar en CLARO VIDEO y en 1 dispositivo simultáneamente.
- La cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento.
- La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- 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-
- El uso de Claro video desde Smartphones consume datos del plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida.
- Para usar el servicio de Claro Video se requiere contar con una conexión a internet y se recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga.
- Se recomienda que se use conexión WiFi para disfrutar del servicio de Claro video desde tu Smartphone o Tablet, ya que consume datos de tu plan y puede generar costos adicionales una vez consumida la capacidad de datos incluida. Adicional, podrás ingresar desde tu PC, Smart TV y Xbox para evitar consumos de datos de tu plan postpago.

Condiciones de venta ADD-ONS por medio de claro video

NOMBRE SERVICIO ADD-ONS	TARIFA
ATRES PLAYER	\$ 19.900
EDYE	\$ 8.500
MGM	\$ 12.900
PICARDÍA NACIONAL	\$ 8.850
QELLO CONCERTS BY STINGRAY	\$ 9.900
RTVEplay+	\$ 27.490
STINGRAY KARAOKE	\$ 9.900
WIN SPORTS +	\$ 30.900

UNIVERSAL PLUS	\$24.900

- La reproducción se da por medio de Claro Video. Los Canales Premium, como su nombre lo indica son canales adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tienen un usuario y que solicita por nuestros canales de venta como lo son: Golden Premier, HBO, Hot Pack, Paquete Internacional, Universal+ y Win Sports +. Adicionalmente la reproducción es por medio del decodificador de la casa y en algunos casos como HBO y Win Sports+ por medio de Claro Video.
- Si el usuario va a activar el Add-ons (servicio adicional), se activa a la tarifa comercial vigente.
- Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) lo debe cancelar antes de que se finalice la vigencia de los 30 días.
- HBO solo se puede adquirir como Canal premium para los usuarios con servicio Claro Hogar y podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, a través de Claro Video y acceder a la OTT MAX / Max con las credenciales de la App Mi Claro.

Win Sports + se puede adquirir como add-on o Canal premium. La diferencia radica que si lo adquiere como add-on podrá acceder al contenido por medio de Claro Video; pero si se adquiere como Canal premium podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa y a través de Claro Video. Con la suscripción de Win Sports & Win Sports+ podrás acceder al contenido de las frecuencias 1521 y 1522 en Claro Video, aplica para usuarios Móvil pospago y Hogar

Condiciones en planes Cerrados:

Una vez consuma las gigas del plan contratado, si el usuario desea acceder a sitios de Internet u otras aplicaciones diferentes a las aplicaciones incluidas, 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/.
- ✓ 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 3GB	\$ 4.900	5 días
Datos Adicionales 5GB	\$ 8.900	15 días
Datos Adicionales 10GB	\$ 15.900	30 días
Datos Adicionales 15GB	\$ 24.900	30 días
Datos Adicionales 30GB	\$ 39.900	30 días

Incluye IVA del 19% e Imptoconsumo del 4% únicamente cuando el usuario haya superado el monto de 1.5 UVT en consumos de datos durante el mes calendario (días 1 al 30).

- ✓ Estos paquetes se podrán comprar con cargo a la factura a través de los canales disponibles IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App. 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 adicionales de datos 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 impuestos	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 utilizarlos única y exclusivamente el titular de la línea y no podrán utilizarse para su comercialización.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual,

informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

- ✓ Estos planes NO cuentan con el servicio Pasaminutos Claro, en la medida que el usuario tendrá minutos ilimitados durante cada ciclo de facturación.

Condiciones comerciales Minutos de Larga Distancia Internacional:

- ✓ El prestador del servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) es Infracel S.A. E.S.P.
- ✓ Los minutos ilimitados para llamadas de Larga Distancia Internacional aplican únicamente hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444; a teléfonos fijos y/o móviles en estos destinos.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, marcando a través del 00444 están incluidos únicamente en los planes relacionados en este documento.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional para llamadas a hacia Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México aplican únicamente marcando a través del 00444. No aplica para llamadas realizadas a través de otros operadores.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional, No aplican para marcaciones satelitales. Estas tendrán un costo de \$13.920 el minuto, IVA incluido.
- ✓ Si el usuario realiza llamadas a países diferente de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, los minutos consumidos serán cobrados a la tarifa por demanda vigente de acuerdo con la siguiente tabla:

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

***Tarifas con impuestos incluidos**

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

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.

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 mayo 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.



Tu mundo, tu bolsillo. Lleva todo lo que amas, siempre contigo. ¡Descárgalo ya!

Es nuestro servicio de almacenamiento en la nube para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

Beneficios del servicio:

- ✓ 100 GB de almacenamiento gratis si eres usuario postpago u hogar, para llevar contigo siempre tus archivos más importantes, desde cualquier dispositivo.
- ✓ Podrás guardar fotos, videos, música, documentos, archivos pesados comprimidos y mucho más, todo esto de manera segura.
- ✓ Con Claro drive, los archivos no ocupan espacio en la computadora o dispositivos móviles de los usuarios.
- ✓ El registro en la app es muy sencillo.
- ✓ Si eres cliente Todo Claro (postpago y hogar), tienes un total de 200GB de almacenamiento gratis (100 GB por ser postpago más 100GB por ser hogar)

¡Acceder al servicio es muy fácil!

- ✓ Ingresa a la página web 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).

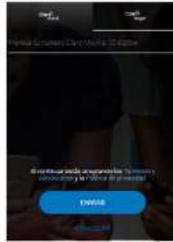


- ✓ Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!.

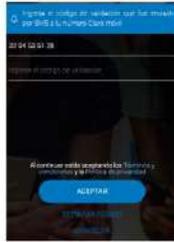


- ✓ Puedes registrarte con Claro Móvil o Claro Hogar:

CLARO MÓVIL



Regístrate en **Claro Móvil** e ingresa con el **Número de celular**.



Ingresa el **código de validación** que llegó por **SMS** al celular.

CLARO HOGAR



Regístrate en **Claro Hogar** e ingresa con el **número de documento** y **número de cuenta soluciones fijas**.



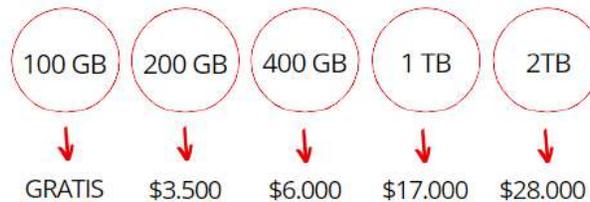
Registre un **correo electrónico** y una **contraseña**. Tu cliente deberá tener presente esta información para ingresar a su cuenta posteriormente.

- ✓ Así de fácil podrás disfrutar de un gran almacenamiento para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

(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, genera consumo de datos del plan postpago Claro)

Paquetes de almacenamiento

Valores con impuestos incluidos. Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.



Cancelación del servicio

Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: www.clarodrive.com

FACTURACIÓN



Corte de facturación: Este se refiere a la fecha de cierre de facturación, que va hasta el día en el que se genera la facturación al cliente. Por lo tanto, el ciclo de facturación es un día después del corte.



Ciclos de facturación: Es la fase de cobro de servicios que corresponde al día en que se le asignara recursos al usuario y la fecha en la que se realizara el corte de la factura.

Prorrateo: Es la forma como se promedia el cargo fijo mensual y los productos incluidos en el plan desde el día de activación de la línea hasta el día del corte de facturación asignado al cliente.

FORMAS DE PAGO

Tienes diversas opciones para realizar tus pagos:

TIENES MUCHAS OPCIONES PARA EL PAGO DE TU FACTURA

Préstamo Tu Desvare App Mi Claro miclaroapp.com.co Portal Pagos

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)

CLARO tiene habilitados los siguientes mecanismos para la presentación de PQR:

- a. De forma verbal a través del *611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.
- b. A través de los Centro de Atención y Ventas (CAV) o de los Centros de Pagos y Servicios (CPS) habilitados, los cuales podrá consultar en el siguiente link:
<https://www.claro.com.co/personas/soporte/cavs/>
- c. Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
- d. Página web: www.claro.com.co
- e. Facebook: <https://www.facebook.com/ClaroCol>

CLARO dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

Para contactar a la superintendencia de industria y comercio ingresa aquí <https://www.sic.gov.co/>

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