

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA INTERNET HOGAR 5G – FWA

- ✓ Oferta válida del 01 de octubre al 31 de octubre de 2024

### Descripción:

Claro en búsqueda de brindar siempre el mejor servicio, ha diseñado una conexión WiFi con la red 5G para tu hogar, a través del módem inalámbrico 5G.

**Producto: Internet:** Internet inalámbrico FWA hasta 200 Mbps por capacidad

### **Descripción:**

<u>OFERTA SENCILLA NO TODO CLARO</u>	<u>ESTRATO 1 AL 6</u>	<u>CIUDADES</u>	<u>RED</u>
Internet Hogar 200 MB FWA	\$ 79.900	Autorizadas	5G - FWA

### **Condiciones generales:**

- ✓ Esta oferta aplica solo para las siguientes ciudades donde haya cobertura óptima de 5G:
  - **Regional Costa:** Barranquilla y Cartagena.
  - **Regional Noroccidente:** Medellín.
  - **Regional Occidente:** Cali.
  - **Regional Centro:** Bogotá.
  - **Regional Oriente:** Bucaramanga.
  - No aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Este servicio solo se puede comercializar en zonas donde hay cobertura 5G, de las ciudades citadas en este documento. Consulta la cobertura <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/cobertura/>.
- ✓ El servicio está sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Aplica para cliente nuevo.
- ✓ Aplica para estrato del 1 al 6.
- ✓ Aplica para clientes residencial, No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.
- ✓ Aplica para clientes Todos Claro y no Todo Claro.
- ✓ Para clientes Todo Claro, no aplica el beneficio más gigas sobre el internet hogar; si el cliente es Todo Claro, solo aplicará el beneficio de más gigas sobre la línea móvil pospago, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro. Mas información del beneficio Todo Claro en <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ Aplica para todos los canales de venta.
- ✓ Esta oferta NO aplica para migraciones de red unidireccional a red bidireccional o DTH a Bidireccional.
- ✓ Esta oferta NO aplica para clientes actuales que deseen realizar cambio o empaquetamiento en su servicio.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet y telefonía en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.

- ✓ Este producto no cuenta con cláusula de permanencia.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Esta oferta no tiene campañas de descuento sobre el cargo fijo mensual del servicio.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ La instalación del servicio tendrá un cobro parcial de conexión por valor de \$52.000 impuestos incluidos.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ La oferta relacionada incluye Claro Video sin costo por 12 meses. (ver condiciones de registro más adelante).
- ✓ La oferta relacionada incluye Claro Drive (ver condiciones de registro más adelante).
- ✓ La oferta no incluye la revista, no se comercializa en este producto.
- ✓ La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
- ✓ Esta oferta No aplica para la financiación de equipos IOT, terminales y tecnología.
- ✓ El cliente podrá adquirir el deco digital con cargo a la factura de este servicio. (ver anexo 1 - deco digital).
- ✓ El cliente podrá adquirir servicios adicionales con cargo a la factura de este servicio. (ver anexo 2 - servicios adicionales).

### Condiciones generales de INTERNET HOGAR 5G (FWA)

- ✓ El cliente que adquiera Internet hogar 5G, recibirá en calidad de comodato el dispositivo modem inalámbrico 5G Blu Castle. El cual debe ser devuelto por el cliente en dado caso de finalizar la relación contractual con Claro o la finalización del servicio.
- ✓ En caso de daño, hurto, no devolución del equipo o (En el momento de terminación del contrato el cliente deberá devolver el equipo) por causas imputables al cliente, se deberá cancelar a Claro el valor de \$684.000 (IVA incluido). De acuerdo con los establecido en contrato de servicios fijos y en los términos de la regulación:

**“Obligaciones del usuario”:** 1. Permitir ingreso de personal CLARO para auditorías, mantenimientos; verificar identidad de personal en líneas de atención; responder por daño o deterioro en equipos; devolver equipos recibidos, so pena de pagar los equipos hasta por su precio de compra; informar cambio de dirección de instalación; reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas, como Phishing, Spamming, entre otras; no interceptar comunicaciones”

- ✓ El servicio de Internet Inalámbrico NO es un servicio de Banda ancha y tiene una capacidad limitada de GB por cada periodo de facturación (Mensual) y no son acumulables. Al consumir el total de capacidad del Internet en la red 5G, el usuario tendrá navegación con una Política de uso justo de 5Mbps.
- ✓ El cliente podrá conectar hasta 10 equipos de manera simultánea, la cantidad de equipos podrá impactar la velocidad de subida y bajada.
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen las características de conexión del servicio que entrega al usuario una velocidad de subida de hasta 15 Mbps, una velocidad de bajada de hasta 200 Mbps.
- ✓ La calidad de la señal depende de la cantidad de equipos conectados al mismo tiempo al modem, y los materiales de construcción del inmueble en donde se encuentre conectado el modem, entre otros.
- ✓ El equipo se usa para la prestación del servicio de Internet Residencial bajo la red 5G, y no debe ser retirado por el cliente del Hogar o domicilio de instalación (HHPP) donde se instaló el servicio.
- ✓ El Cliente es responsable de usar el servicio con el modem entregado en el momento de la instalación, el cual es compatible con tecnología 4G y 5G.
- ✓ El cliente deberá informar un correo electrónico al momento de la venta, ya que será el medio para el envío de la factura.
- ✓ Se le enviará al cliente la factura a través del correo electrónico suministrado, de no ser posible el envío por este medio, se le indicará al cliente que podrá descargar la factura desde la página web de Claro o APP Mi Claro previo registro.
- ✓ El cliente deberá informar su número de celular en el momento de la venta.

○ **Anexo 1 - DECO DIGITAL CLARO:**

Es un adaptador de video que convierte el televisor en Smart Tv. Estos adaptadores permiten bajar aplicaciones, dar comandos por voz a través del control remoto, y por su tamaño y fácil conexión, es ideal para clientes que quieran llevar su servicio de Claro tv+ a otros lugares.

**Beneficios:**

- Simplifica tu experiencia de entretenimiento con Google TV. Descubre más de 400.000 películas y programas en un solo lugar.
- Obtén las mejores aplicaciones y juegos. Google Play trae tus aplicaciones y juegos favoritos a tu televisor.
- Disfruta de una impresionante transmisión 4K Ultra HD hasta 60 fps con HDMI 2.1.
- Control remoto inteligente: Enciende el televisor, ajusta el volumen, silencia y controla tu tránsito en un solo control remoto. Accede rápidamente a tus aplicaciones favoritas: Netflix, Prime Video, YouTube con botones predefinidos.
- Control de voz: Presiona el botón Asistente de Google en tu control remoto para buscar rápidamente más de 500.000 películas y programas, obtener recomendaciones para que coincidan con tu estado de ánimo, controlar dispositivos domésticos inteligentes y más.

**Tarifas del equipo:**

VALOR DEL EQUIPO PAGO DE CONTADO	VALOR DEL EQUIPO A 1 MES	VALOR DEL EQUIPO A 6 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 12 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 18 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 24 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 36 MESES	UNIDADES DISPONIBLES
\$ 180.000	\$ 180.000	\$ 30.000	\$ 15.000	\$ 10.000	\$ 7.500	\$ 5.000	500

❖ **Condiciones generales:**

- El cliente podrá llevar Deco digital a plazos de 1, 6, 12, 18, 24 y 36 meses.
- El cliente que lleve el Deco digital a plazos tendrá 0% de interés.
- El cliente podrá comprar máximo 4 dispositivos Deco digital y están sujetos a su capacidad de endeudamiento.
- No aplica para retiro en tienda. Para adquirir el Deco digital el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet, el cual será entregado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del servicio de internet y la entrega del dispositivo Deco digital.
- La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.
- La garantía del Deco digital es de 12 meses.

## Anexo 2 – SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO	TARIFA
Claro video	\$ 0
Claro Drive Hogar 100 GB	\$ 0
Claro Drive Hogar 200	\$ 3.500
Claro Drive Hogar 400 GB	\$ 6.000
Claro Drive Hogar 1 TB	\$ 17.000
Claro Drive Hogar 2 TB	\$ 28.000
T-Resuelve Multiasistencia	\$ 22.400
T-Resuelve Multiasistencia Pets	\$ 22.400
T-Resuelve Salud Adicional	\$ 20.900
Prime Video.	\$ 22.900
MAX.	\$ 24.900
Disney Premium.	\$ 46.900
Disney Estándar.	\$ 34.900
Netflix Stand Alone	Según plan que se activa

- Cualquier cambio de tarifa de los productos adicionales relacionados en este documento, podrán ser modificados e informados en cualquier momento al usuario por el medio que la compañía disponga.
- Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de Prime Video, MAX, Disney Premium, Disney Estándar y Netflix Stand Alone (Según plan que se activa), con cargo a la factura de CLARO HOGAR, de acuerdo con la tarifa establecida por la OTT.

## 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](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.
- ✓ Una vez registrado, 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 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 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
UNIVERSAL +	\$ 24.900
WIN SPORTS +	\$ 30.900

- ✓ 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.



**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](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 100GB sin costo!.



- ✓ Puedes registrarte con Claro Móvil o Claro Hogar:

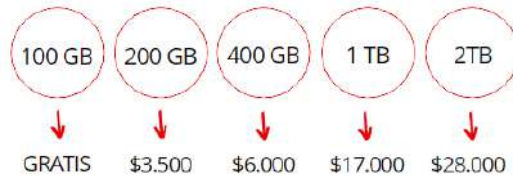


- ✓ Así de fácil podrás disfrutar de un gran almacenamiento para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

(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](http://www.clarodrive.com)