

CONDICIONES OFERTA RESIDENCIAL CANAL WHATSAPP

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

CONDICIONES GENERALES:

- ✓ La oferta Aplica a nivel NACIONAL. Excepto para San Andrés y Providencia. Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Aplican par estrato del 1 al 6.
- ✓ Aplica solo para cliente Residencial.
- ✓ Aplica para compras realizada a través del canal Whatsapp.
- ✓ No aplica para clientes con NIT.
- ✓ No aplica para empaquetamiento de servicios fijos.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
- ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ Aplica para clientes que contraten con o sin permanencia.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados con CLARO asociados a la factura hogar.
- ✓ Si el cliente cancela anticipadamente algún(os) servicio(s), se aplicará la cláusula de permanencia mínima de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa vigente establecida.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario a través del portal www.clarovideo.com.co. El servicio estará disponible una vez realizado el registro, reciba el correo con su usuario y clave.
- ✓ Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro Video por cuenta.
- ✓ La oferta vigente no incluye revista, si el cliente la desea, podrá llevarla por \$ 4.650
- ✓ Todos los clientes nuevos que se les incluya la revista, para ventas antes de los días 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Las ventas posteriores a esta fecha reciben la revista al segundo mes.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Todos los valores detallados en esta oferta NO incluyen impuestos adicionales al IVA.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes:

SERVICIOS ADQUIRIOS	ESTRATO	CAMPAÑA
<ul style="list-style-type: none">▪ Tv + Internet + Telefonía (HFC_FTTH). "SONATA"	Del 1 al 6	50% de descuento sobre el cargo fijo de los adquiridos por dos meses.

Además el cliente si es triple play tendrá acceso al siguiente beneficio:

CAMPAÑA ADICIONAL
100% de descuento sobre el cargo fijo mensual desde la instalación hasta el día anterior a la primera fecha de corte del cliente, más 50% de descuento por 2 meses desde la primera fecha de corte del cliente. Es decir: 100% del cargo fijo = día de la instalación hasta el día antes de la generación factura.

POLÍTICAS DE VENTA DE TELEVISIÓN

- ✓ La oferta con Box TV digital Superior y/o avanzada con 3 pantallas, incluye = un (1) deco Box + acceso a 2 pantallas que se visualizan a través de Claro tv+. Con esta oferta los decos adicionales pueden ser Box (máximo 3 decos Box) o HD.
- ✓ La oferta de televisión con deco HD incluye: 1 Deco HD + acceso a 2 pantallas visualizan a través de ClaroTV+ app.
- ✓ La oferta de televisión sin deco con ClaroTV+ Básico incluye acceso a 2 pantallas.
- ✓ Para visualizar Claro tv+ app, el cliente deberá descargar la App Claro tv+ app Colombia registrándose con usuario y contraseña de Mi Claro, y tendrá acceso a dos dispositivos adicionales al decodificador, para visualizar el paquete de televisión contratado de manera simultánea.
- ✓ Los canales del Paquete Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata.
- ✓ Cuando el cliente contrata HBO Premium tiene acceso a la plataforma de HBO MAX.
- ✓ El cliente que adquiera el paquete Premium Hot Pack con tarifa promocional y cancela este servicio, podrá adquirirlo nuevamente a la tarifa plena del servicio.
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot Pack, la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.

POLÍTICAS DE VENTA INTERNET

- ✓ El cable modem Dual Band Wi-Fi se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.
- ✓ Velocidades de internet ofrecidas en esta oferta son de 250, 350, 450 y 500 megas.
- ✓ Solo se puede entregar máximo (1) un servicio de internet por cuenta hogar.
- ✓ Las velocidades de 400 MB en adelante a nivel Nacional están sujetas a disponibilidad de cobertura.
- ✓ Todas las velocidades de internet aplican a Nivel Nacional excepto para Chicoral (Espinal) donde aplica hasta 150 MB.
- ✓ Las velocidades de internet están sujetos a disponibilidad de cobertura y validación técnica.
- ✓ Los clientes con velocidades superiores a 201 megas, la velocidad de subida es de hasta 30 megas.
- ✓ Las megas contratadas determinan la velocidad de navegación que recibes en el módem, las cuales podrán reducirse si utilizas el WiFi y de acuerdo con la ubicación del módem.

CONDICIONES DE TELEFONÍA FIJA

- ✓ La marcación hasta el 30 de noviembre de 2021 para llamadas locales y nacionales podrá ser a 7 dígitos o a 10 dígitos, a partir del 1 de diciembre de 2021 solo se hará a 10 dígitos.
- ✓ El servicio de Línea Fija incluye 30 minutos de LD. Para utilizar el plan 30 minutos LD con las líneas fijas Claro, se debe realizar la siguiente marcación:
 - Para las llamadas de Larga Distancia Nacional se debe marcar 60 + indicativo de la ciudad + número telefónico.
 - Para las llamadas de Larga Distancia Internacional se debe marcar el código 00456 + indicativo del país + código de área + número telefónico.
- ✓ Un cliente puede tener máximo dos líneas telefónicas por cuenta.
- ✓ La línea fija incluye 4 elegidos móvil Claro para hablar ilimitadamente en cada llamada.
- ✓ Incluye comunidad claro para hablar sin costo entre líneas claro fijas Claro a nivel nacional marcando con el indicativo 0456, No incluye Local Extendida ni móviles.
- ✓ Cada línea se entrega con un punto principal al lado de donde se encuentre o quede el MTA. El largo del cableado es el que viene incluido en el equipo. En el caso que sea más largo se aplica tarifa como una derivación que deberá asumir el cliente. Si el cliente requiere derivaciones, podrá solicitar hasta 4 derivaciones adicionales de acuerdo con las tarifas establecidas.

SERVICIO	TARIFA CON IVA
Derivación telefonía principal y adicional.	\$ 31.000
Segunda Línea (No incluye LDT)	\$ 41.600
Llamada Local Extendida	\$ 240
Llamadas de líneas fijas a móviles*	\$ 119

***Excepto el operador TIGO cuyo costo lo define este operador hasta el 28 de mayo de 2024. A partir del 1 de mayo de 2024 lo define Claro.**

- ✓ Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- ✓ El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos Nacionales e Internacionales.
- ✓ Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga, las llamadas de Larga Distancia Internacional se deben realizar a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para residencial.
- ✓ Incluye todos los destinos fijos nacionales. No incluye Local Extendida ni móviles. Los destinos internacionales incluidos en el plan de 30 minutos son para llamadas a teléfonos fijos en Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile (No incluye destinos rurales ni Isla de Pascua), China Popular, Costa Rica, Dinamarca, España, Francia, Holanda, Italia, México, Panamá, Perú, Reino Unido (Incluye Escocia, Inglaterra, e Irlanda del Norte), Suiza y Venezuela y llamadas a teléfonos fijos y móviles en USA (incluye Alaska, Hawái y Puerto Rico) y Canadá. Los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo.
- ✓ Los planes LD tendrán prorrateo de entrada en el valor a pagar y en minutos, a partir del mes siguiente a la activación se cobra el 100% del valor y tendrá la totalidad de minutos incluidos en el Plan, los minutos del plan NO son acumulables.
- ✓ Los minutos adicionales al plan se cobrarán en la factura telefónica de la línea que los origina.
- ✓ No se pueden inscribir planes LD de Claro sobre líneas de los operadores: Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Tele Orinoquia y en líneas móviles en prepago de Claro, Tigo, Movistar y Avantel.
- ✓ Claro ha restringido las llamadas a destinos de alto riesgo de fraude. Consultar destinos restringidos en: <http://www.claro.com.co/portal/co/pc/personas/Telefonía/larga-distancia/#05-restricciones-internacionales>.

POLÍTICAS DE CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN

Descripción:

Los clientes nuevos en HFC, FTTH y Mintic** (4) que durante la vigencia de la campaña contraten por primera vez los siguientes paquetes, recibirán las siguientes tarifas de pago en el cobro de conexión:

Paquete	Región 1 COSTA	Región 2 NOROCCIDENTE	Región 3 OCCIDENTE	Región 4 CENTRO	Región 5 ORIENTE
Internet (1)	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000
TV (1)	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000
VOZ (1)	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000
Internet +VOZ (2)	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 0*	\$ 52.000
TV+ Internet (2)	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 0*	\$ 52.000
TV+VOZ (2)	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 0*	\$ 52.000
TV+ Internet +VOZ (Triplepay) (3)	\$ 25.000*	\$ 25.000*	\$ 25.000*	\$ 0*	\$ 25.000*
Internet +VOZ+ Claro TV+ (Tripleplay) (3)	\$ 25.000*	\$ 25.000*	\$ 25.000*	\$ 0*	\$ 25.000*

Las ofertas marcadas con un * tendrán un carácter promocional.

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ (1) Todos los paquetes sencillos en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior.
- ✓ (2) Todos los paquetes dobles en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R4 tendrá un descuento en todos los paquetes dobles del 100 %.
- ✓ (3) Todos los paquetes triples en HFC y FTTH a nivel nacional, según regional, se cobrarán según indica el cuadro anterior. R1, R2, R3 y R5 tendrán valor promocional en la tarifa de conexión Triple TV+ **Internet** +VOZ. R4 tendrá un valor promocional en el paquete Triple TV+ **Internet** +VOZ %. Lo anterior también opera en cada regional según indica el cuadro anterior para el Triple con Claro TV + Básico, Claro TV + Avanzado o con Claro TV + Superior, que hoy se digita como doble de **Internet** + Voz. * Solo para Candelaria, Guadalajara de Buga, Jamundí y Palmira, NO se cobrará el cargo Parcial de conexión en todos los triples.
- ✓ Todas las ciudades que se lancen comercialmente para HFC y FTTH en todos los paquetes vendidos, gozarán del beneficio de no cobro de cargo parcial de conexión durante 3 meses, contados a partir del lanzamiento interno de cada ciudad.
- ✓ (4) En todos los municipios autorizados para Mintic18 NO se cobrará el cargo de conexión en toda la oferta Mintic en paquetes sencillos, dobles y triples.
- ✓ Aplica para clientes nuevos para el segmento Residencial y Soho.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ El descuento es para todos los clientes que contraten los paquetes relacionados y no habrá exclusiones.
- ✓ Es acumulable con otras campañas.
- ✓ Esta campaña aplica tanto para clientes con permanencia como sin permanencia.
- ✓ No aplica para los productos DTH y WTH. Para estos servicios aplican las condiciones vigentes en los documentos que regulan esa oferta.

CONDICIONES PARA ACCEDER A LA OFERTA MINTIC:

- La oferta MINTIC aplica para hogares que no hayan tenido el servicio de internet en los últimos 6 meses.
- Aplica para clientes nuevos, bajo los parámetros y políticas de ventas y contratos de usuarios beneficiados del Programa de incentivos a la demanda del Ministerio TIC.
- No aplica para usuarios que tengan servicio de internet con otro proveedor o clientes actuales claro.
- No aplica para cedulas de extranjería, ni aplica para cesiones de contrato.
- No aplica para clientes actuales con servicios sencillos de internet o dobles con internet, para empaquetamientos

CLAÚSULA DE PERMANENCIA:

Descripción:

Cargo de conexión es el valor que los clientes NUEVOS cancelan una única vez al inicio por no contratar con permanencia mínima en todos los paquetes o que realice la cancelación de los servicios fijos principales que contrató antes de cumplir los primeros 12 meses con Claro.

CARGO DE CONEXIÓN	
TELEVISIÓN_INTERNET_TELEFONÍA	\$ 800.000

1. Aplica para clientes en red HFC, FTTH y DTH – WTTH.
2. Este cobro será cargado en la primera factura, y se hace una única vez.
3. Los usuarios que paguen este valor por sus servicios(s) y cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s) NO se les hará efectiva las cláusulas de permanencia de los servicios cancelados de acuerdo con las políticas establecidas.

TARIFAS SERVICIOS ADICIONALES

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.

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
Pantalla incluida de Box TV Superior o Box TV Avanzada.	\$ 0	Hot pack.	\$ 30.900
Pantalla incluida de Televisión Digital Avanzada, Digital Intermedio o Digital Superior.	\$ 0	Paquete Internacional	\$ 7.900
Pantalla adicional a la incluida con Box TV Superior o Box TV Avanzada (2do punto)	\$ 20.000	Golden Premier HD.	\$ 10.900
Pantalla adicional a la incluida con Tv Digital Avanzada, Digital Intermedio o Digital Superior.	\$ 10.000	Universal +	\$ 24.900
Pantalla adicional 3er punto y en adelante con Box TV Superior o Box TV Avanzada.	\$ 20.000	Win Premium HD. Estratos 4 al 6 y Soho.	\$ 34.900
Pantalla adicional 3er punto en adelante con Tv Digital Avanzada, Digital Intermedio o Digital Superior.	\$ 10.000	Win Premium HD. Estrato 3.	\$ 30.900
Smart Speaker (1er punto)	\$ 10.000	Win Premium HD. Estrato 1 y 2.	\$ 28.900
Smart Speaker (2do punto)	\$ 30.000	Win Premium SD.	N/A
Smart Speaker (3er punto)	\$ 30.000	Revista.	\$ 4.650
HBO.	\$ 24.900	Disney Premium.	\$ 46.900
Prime Video.	\$ 22.900	Disney Estándar.	\$ 34.900
Netflix Stand Alone	Según plan que se activa	One Baseball Network	\$ 12.900
MAX.	\$ 24.900		

- 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.
- ✓ Los canales del Paquete Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata.
- ✓ Cuando el cliente contrata HBO Premium tiene acceso a la plataforma de HBO MAX.
- ✓ El cliente que adquiera el paquete Premium Hot Pack con tarifa promocional y cancela este servicio, podrá adquirirlo nuevamente a la tarifa plena del servicio.
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot Pack, la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.

FORMAS DE PAGO

Tienes diversas opciones para realizar tus 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/>