

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA PLANES POSTPAGO CONECTADOS

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

OFERTA POSTPAGO

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 (limitados a: USA, Canadá, México y Puerto Rico).	Tipo de plan
Conectados V 9.1 L	\$ 83.473	\$ 99.900	Libre	70GB	No incluye aplicaciones	limitados	limitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Libre
Conectados V 7.1 Mk	\$ 63.419	\$ 75.900	150 GB	20GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	limitados	limitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Cerrado
Conectados V 6.1 Mk	\$ 55.063	\$ 65.900	120 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	limitados	limitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Cerrado
Conectados V 5.3 Mk	\$ 50.050	\$ 59.900	100 GB	15GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	limitados	limitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Cerrado
Conectados V 5.1 Mk	\$ 46.708	\$ 55.900	90 GB	10GB	Instagram, Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	limitados	limitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Cerrado
Conectados V 4.3 Mk	\$ 40.023	\$ 47.900	75 GB	75 GB	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	limitados	limitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	No incluye	Cerrado
Conectados V 4.1 Mk	\$ 35.846	\$ 42.900	60 GB	60 GB	Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp	limitados	limitados	Si incluye	Si incluye	Si incluye	Si incluye	No incluye	Cerrado

Condiciones generales de los planes:

- ✓ 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.
- ✓ Aplican para todos los canales de venta.
- ✓ **Aplican para los procesos de venta de línea nueva, migración, portación, reposición, cesión de contrato y cambio de plan sin disminuir la renta del cliente.**
- ✓ 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 (Twitter) 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).
- ✓ Los planes relacionados en el documento permiten compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido. Los datos que se comparten hacen parte de los datos del plan contratado, antes del beneficio Todo Claro.
- ✓ 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 del plan Conectados V 9.1 L:

- ✓ 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 con las condiciones geográficas.
- ✓ La velocidad de navegación no se limita, sin embargo, esta depende de condiciones como el equipo móvil del cliente, cobertura de la red y otros factores geográficos.
- ✓ El plan Conectados V de \$99.900 cuenta con hasta 70GB para compartir internet con otros dispositivos que estén al alcance de la terminal móvil que utiliza la línea asignada al plan.
- ✓ No aplica para reventa de minutos y datos.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.
- ✓ Para los planes libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.

Condiciones generales de navegación:

- ✓ La velocidad 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	<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.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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"> ✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados. ✓ Invitar a un amigo. ✓ Cambiar el perfil de usuario.
Facebook App	X (Twitter)
<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® ✓ 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 	<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 ✓ Descargar fotos ✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ver historias ✓ Ver videos <p>La app Facebook app Messenger es una aplicación independiente de la APP Facebook app con funcionalidad asociada.</p>	
---	--

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.

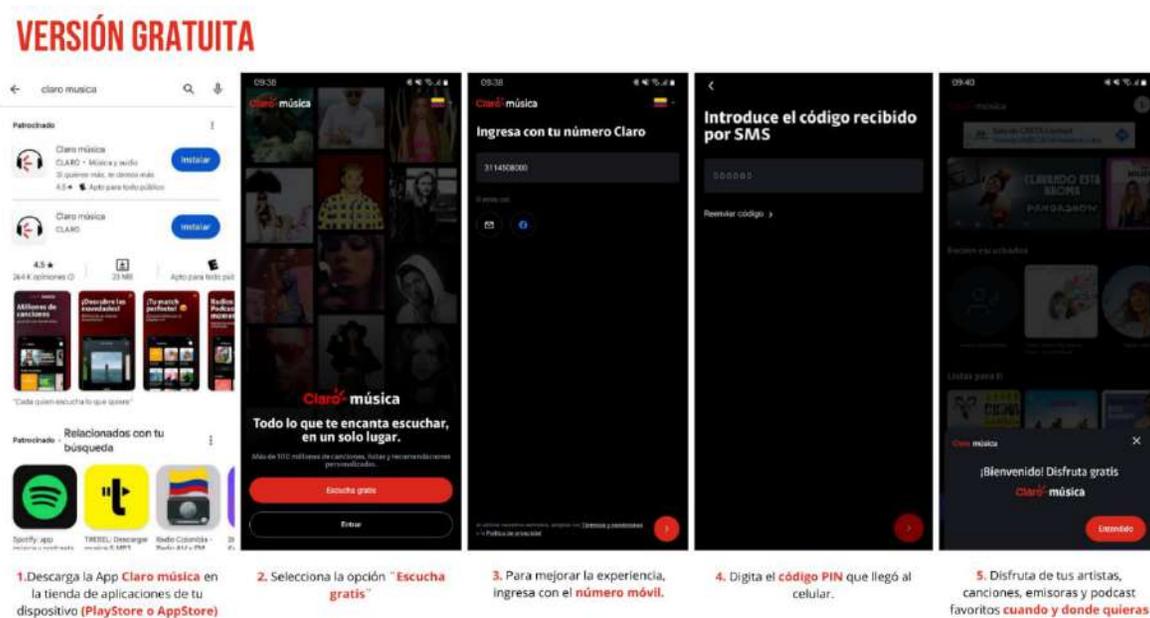
De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que 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.

Condiciones de suscripción a Claro Música:

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 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

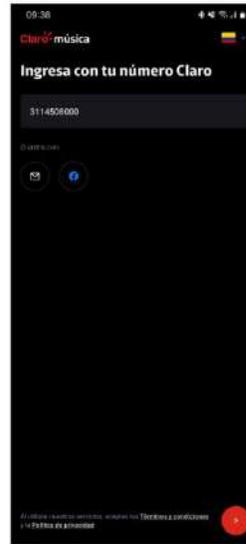
VERSIÓN PREMIUM



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**.

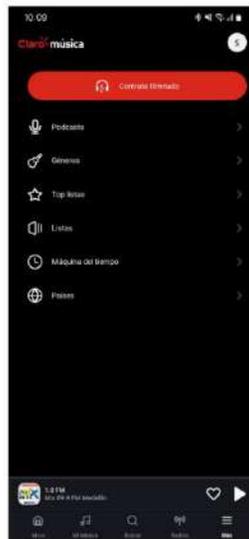


4. Digita el **código PIN** que llegó al celular.

VERSIÓN PREMIUM



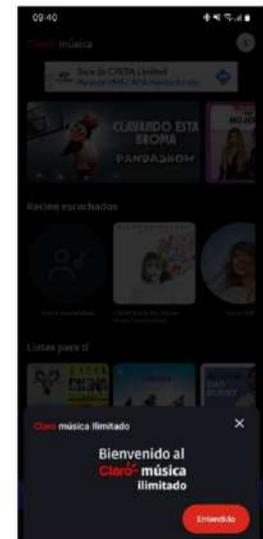
5. Ingresa a la pestaña "**más**" en la parte inferior.



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 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 pospago 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 pospago 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 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 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
UNIVERSALPLUS	\$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.

Revista 15 Minutos

- El cliente que desee podrá adquirir la revista 15 minutos por \$4.650
- Todos los clientes que adquieran la revista antes del día 26 de cada mes, la reciben el mes siguiente. Si adquiere la revista posterior al día 26 la recibe al *segundo* mes.

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 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 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 julio 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).

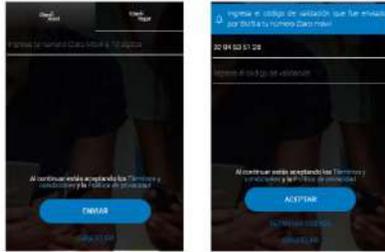


- ✓ Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!.



- ✓ Puedes registrarte con Claro Móvil o Claro Hogar:

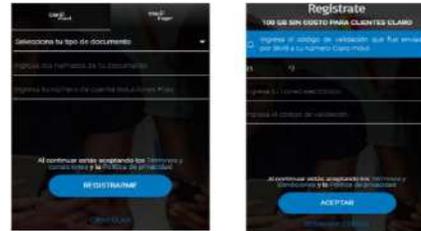
CLARO MÓVIL



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**.

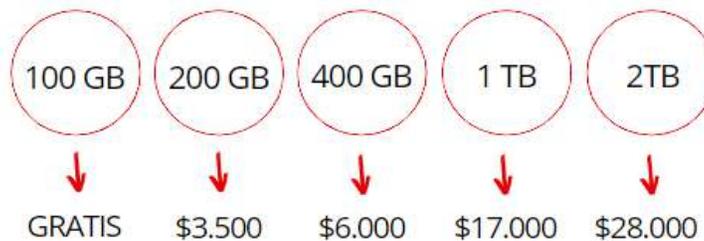
Registre un correo electrónico y una contraseña. Tu cliente deberá tener presente esta información para ingresar a su cuenta posteriormente.

- ✓ 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

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

LOS CLIENTES PODRÁN ADQUIRIR A TRAVÉS SU PLAN POSTPAGO LA SUSCRIPCIÓN DE:

❖ DISNEY+



Claro ofrece el servicio que consiste en la posibilidad de realizar el pago de la suscripción de su paquete Disney+, (Estándar o Premium) con cargo a la factura CLARO MÓVIL y con cargo a la factura de CLARO HOGAR, de acuerdo con la tarifa establecida por la OTT.

El servicio estará disponible para clientes que tengan su servicio de Móvil Postpago activado y/o un servicio de Claro Hogar

Características de la suscripción:

- ✓ **El servicio Disney+ Premium** es un servicio de video Streaming a través de Internet que ofrece contenidos audiovisuales como series y películas, el cual se puede disfrutar hasta en cuatro (4) pantallas disponibles en simultáneo. Además, tienes 7 perfiles personalizables hasta en 10 dispositivos Con descarga de contenido. Además, el servicio **Disney+ Premium** permite ver todo el contenido de ESPN, como eventos en vivo de las ligas más importantes y shows deportivos; Adicionalmente la calidad del video es UHD / HDR que junto con la calidad de audio que es Atmos permiten que la tener claridad y profundidad sin precedentes.
- ✓ **El servicio Disney+ Estándar** es un servicio de video Streaming a través de Internet que ofrece contenidos audiovisuales como series y películas, el cual se puede disfrutar hasta dos (2) pantallas disponibles en simultáneo. Además, tienes 7 perfiles personalizables hasta en 10 dispositivos. Con descarga de contenido. El servicio **Disney+ Estándar** permite ver ESPN 1 y ESPN 3, con eventos en vivo de las ligas más importantes y shows deportivos; Adicionalmente la calidad del video es 1080p y la calidad de audio es Estéreo 5.1

	Disney+ Standard	Disney+ Premium
Contenido familiar	✓	✓
Deportes	ESPN 1, ESPN 3	Todo ESPN
Calidad de video	1080p	UHD/HDR
Pantallas disponibles	2	4
Descargas	✓	✓
Calidad de audio	Estéreo 5.1	Atmos

Suscripción adicional al plan postpago:

- ✓ Claro le ofrece la posibilidad de contratar Disney+ (Estándar o Premium) con cargo a tu línea postpago Claro.
- ✓ Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en Pagos.
- ✓ Si Usted (el usuario) inicia la portabilidad (port-out) o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio Disney+, (Estándar o Premium) será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio nuevamente directamente con Disney+ (Estándar o Premium) a través de sus canales de activación

Condiciones Generales:

Las siguientes condiciones aplican para la suscripción adicional al plan Postpago o Cuenta Hogar.

- ✓ El valor de la suscripción a Disney+ (Estándar o Premium), no incluye el uso de datos móviles.
- ✓ La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
- ✓ Si el usuario ya tiene una cuenta de Disney+, (Estándar o Premium) activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional, duplicado o adicional que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- ✓ El servicio Disney+, (Estándar o Premium) es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles o en un establecimiento o área comercial o abierto al público.
- ✓ Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Disney+ (Estándar o Premium) ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago Claro.

Cobro de la suscripción

- ✓ La suscripción al servicio Disney+, (Estándar o Premium) se cobra por adelantado.
 - ✓ El cargo recurrente por la suscripción se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales que Claro tenga disponibles: www.claro.com.co, APP mi Claro.
 - ✓ El costo de la suscripción se cobra con cargo a la factura de consumo cada 30 días de forma recurrente. Los 30 días inician a partir del día en que se contrata la suscripción por lo que es posible que ocurran 2 cargos en la primera factura por corte de facturación de la línea postpago o cuenta hogar.
 - ✓ Al contratar el servicio Disney+, (Estándar o Premium) con cargo a su número Claro, Usted (el usuario), autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Disney+, (Estándar o Premium)
 - ✓ El precio del servicio Disney+, (Estándar o Premium) es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.DisneyPlus.com.
 - ✓ Disney+ (Estándar o Premium) es responsable de la prestación satisfactoria del servicio que ofrece, así como, de los contenidos puestos a disposición a través de sus plataformas en Internet o aplicaciones móviles. Claro es responsable de la facturación y cancelación a través de Claro.
 - ✓ La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago o cuenta Hogar sobre la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.
 - ✓ Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a Disney+ (Estándar o Premium) a través de la factura de Claro, podrá consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/claro-tv/>
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.
- ❖ **PRIME VIDEO:**



Claro ofrece la posibilidad de adquirir el servicio de **Prime Video** con cargo a la factura de la línea Claro Móvil Postpago. Los usuarios que adquieran la suscripción de Prime Video a través de la App Mi Claro con cargo a la factura de su plan postpago, podrán disfrutar de **1 mes de la suscripción sin cargo a la factura de Claro**. Esta oferta inicia en el momento que el cliente realiza la suscripción y tendrá una vigencia de 30 días a partir del momento del registro. **Una vez finalice el periodo promocional, el usuario deberá pagar el valor establecido por la OTT.**

- ✓ El precio de **Prime Video** es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en www.primevideo.com

La app de video de Prime video, es un servicio por suscripción de streaming ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio postpago, por lo tanto, la tarifa de esta app podrá ser modificada por el proveedor de la apps.

El usuario deberá hacer el pago total del servicio y la adquisición de esta oferta no altera los servicios previamente adquiridos con Claro Colombia, el servicio no acepta pagos parciales de factura.

Condiciones Generales de la suscripción a través de la factura Claro móvil:

- (a) Los valores indicados incluyen IVA.
- (b) El valor de la suscripción a Prime Video no incluye el uso de datos móviles.
- (c) El servicio Streaming de Prime Video es prestado por Amazon.com Services LLC 91-2000471
- (d) El servicio prestado por Claro será la facturación por la suscripción a Prime Video por medio de cargo adicional a la factura de los servicios Claro Móvil.
- (e) Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que al momento de solicitar la suscripción estén al día en pagos.
- (f) La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.
- (g) Si Usted (el usuario) inicia proceso de portabilidad con otro operado o decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Prime Video será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con Amazon a través de sus canales de activación.
- (h) La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los GB incluidos en el plan.
- (i) Si el usuario ya tiene una cuenta de Prime Video activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación a través de Claro. Sin que esto implique una excepción de responsabilidad por parte de Claro; se advierte que es total responsabilidad del usuario, por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- (j) El servicio Prime Video es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.
- (k) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Prime Video ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- (l) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Prime Video a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.
- (m) No aplica para usuarios con plan móvil del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- (n) No aplica para líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.
- (o) No aplica para clientes con solicitud de portación, líneas en planes de datos transaccionales (los que se usan en alarmas, seguimiento vehicular, automatización de fuerza de ventas, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- (p) Prime Video permite configuración de perfiles hasta de seis (6) usuarios y ver contenido hasta en tres (3) pantallas simultáneamente.
- (q) Para más información de condiciones y restricciones de la suscripción a Prime Video a través de la factura de Claro, podrá consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/amazon-prime/>

❖ **MAX:**



Claro ofrece la posibilidad de adquirir el servicio de MAX con cargo a la factura de la línea Claro Móvil Postpago. Con Max, podrás disfrutar de una amplia variedad de series, películas, documentales y contenido.

El precio de MAX es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.max.com/co>, la plataforma permite ver 3 transmisiones en simultánea, hasta 5 perfiles.

La app de video de MAX, es un servicio por suscripción de streaming ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio postpago, por lo tanto, la tarifa de esta app podrá ser modificada por el proveedor de la app.

El usuario deberá hacer el pago total del servicio y la adquisición de esta oferta no altera los servicios previamente adquiridos con Claro Colombia, el servicio no acepta pagos parciales de factura.

Promoción de descuento de la OTT DE MAX:

Los usuarios que tengan un plan postpago de la oferta masiva, y contraten la OTT de MAX a través de los de venta asistidos (Centro de atención y ventas CAV, Puntos de venta autorizados PDV, Retail y telemercadeo TMK); tendrán el 50% de descuento en el valor de la OTT durante los primeros 6 meses desde su activación; a partir del mes 7 el costo mensual será a la tarifa plena de la OTT, el cual es determinado por el proveedor de la OTT.

Condiciones Generales de la suscripción a través de la factura Claro móvil:

- a) Los valores indicados incluyen IVA
- b) El servicio de Max es comercializado por Warner Bros. Discovery a través de su división Warner Bros. Entertainment
- c) El precio de Max es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://www.max.com/co/es>
- d) El valor de la suscripción a Max no incluye el uso de datos móviles.

- e) Los servicios prestados por Claro, serán el de contratación y pago de la suscripción a Max por medio de la factura de los servicios Claro Móvil.
- f) La descarga de contenidos conectado a la red de datos móviles de Claro se descontará de los MB incluidos en el plan o con cargo bajo demanda.
- g) Si el usuario ya tiene una cuenta de Max activa con otro medio de pago y desea cambiar al medio de pago Claro, deberá dar de baja su medio de pago anterior, esperar a que este ciclo de facturación expire antes de iniciar el proceso de contratación en Claro. Esto es total responsabilidad del usuario, Claro no se hace responsable por cualquier cobro adicional o duplicado que se pudiera generar si el usuario no realiza esta acción.
- h) El servicio Max es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.
- i) Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que Max ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.
- j) El cliente debe contar con un acceso a Internet que le permita conectarse a la suscripción de Max a través de su página web y/o APP desde algún dispositivo.

1. El servicio

- a) Max es un servicio streaming por suscripción que da acceso a miles de series de televisión y películas populares. Además, permite visualizar contenido sin conexión con la aplicación Max en dispositivos compatibles con la plataforma.

2. Suscripción adicional a un Plan Postpago

- a) Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de Max con cargo a su factura Claro Móvil Postpago.
- b) Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar la suscripción estén al día en pagos.
- c) Si usted (el usuario) decide cancelar el servicio de telecomunicaciones (plan postpago), el servicio de Max será también cancelado al término del último periodo pagado. Usted podrá contratar el servicio de nuevo directamente con Max a través de sus canales de activación asistido.
- d) La activación del servicio con cargo a la factura Claro postpago está sujeto a estudio y condiciones financieras del cliente.

3. Restricciones

- e) No disponible para usuarios con plan móvil Postpago del segmento corporativo/empresarial o usuarios con paquete Power o Prepago.
- f) No disponible para líneas móviles Postpago que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.
- g) No aplica para clientes con solicitud de portación, líneas en planes de datos transaccionales (los que se usan en alarmas, seguimiento vehicular, automatización de fuerza de ventas, IOT, etc), ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- h) El servicio de Max no podrá ser activado de forma independiente con una línea o cuenta distinta y aislada de aquella asociada al plan Postpago que tenga contratado el usuario con Claro.

4. Activación de la suscripción

- (a) La contratación del servicio Max se podrá realizar a través de nuestros canales asistidos y siguiendo las condiciones de venta.
- (b) El usuario después de realizar la contratación en el canal asistido puede ingresar a <https://www.max.com/co/es> con las credenciales de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.

5. Cobro de la suscripción

- a) La suscripción al servicio Max se cobra por adelantado.
- b) Al contratar el servicio de Max con su línea Claro Móvil y completar la contratación en el canal asistido puede registrarse en <https://www.max.com/co/es> con las credenciales de la App Mi Claro y disfrutar del contenido.
- c) Autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de Max.
- d) El cargo recurrente por la suscripción se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales que Claro tenga disponibles:
- e) La activación de esta suscripción no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago la cual se activa, y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.

6. Facturación

- a) El usuario con un plan contratado de Claro Móvil autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipada el servicio adicional mensual de Max.
- b) El usuario podrá cancelar el servicio de Max cuando lo desee para no generar cargos extras a sus servicios contratados previamente, esta activación o cancelación no altera las características los demás servicios contratados previamente.
- c) Solamente se incluirá el cobro del servicio de Max en la factura de Claro Móvil mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Comcel S.A, y tenga activa la suscripción al servicio adicional de Max.
- d) La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea postpago sobre la cual se activa.
- e) El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- f) El servicio no admite pagos parciales de la factura.
- g) El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de Max, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

7. Suspensión de la suscripción

- a) La suscripción será suspendida en el momento en que la línea postpago entre en algún estado de mora en los pagos de la factura. De este modo, si la línea postpago sobre la cual se carga la facturación del servicio de Max se encuentra suspendida y no actualiza su estado dentro de los siete (7) días siguientes, se cancelará la suscripción. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
- b) Claro puede revocar su suscripción a Max sin previo aviso, si se sospecha de alguna actividad fraudulenta, mal uso de su suscripción, violación de estos términos o cualquier ley aplicable por su parte. No se dará ningún reembolso en caso de revocación.
- c) Para utilizar el servicio de pago a través de la factura CLARO, el usuario deberá estar asociado con una cuenta Pospago Claro activa y estar al día en pago de los servicios contratados.
- d) El servicio contratado con cargo a la factura CLARO no permite pago por separado del servicio asociado, por lo que el no pago implicará que el usuario entrará en mora con las implicaciones que ello conlleva.

8. Reactivación del servicio

- e) Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de Max será automáticamente reactivado.

- f) Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el flujo de autenticación y contratación del servicio. La nueva contratación se llevará a cabo si el cliente es elegible, y la activación se llevará a cabo de manera automática una vez el cliente finalice exitosamente el proceso de registro del servicio de Max.

9. Cancelación de la suscripción

- (a) La suscripción podrá ser cancelada en el momento que el usuario lo desee desde cualquiera de nuestros canales asistidos o nuestras líneas de servicio al cliente al cliente.
- (b) Si el cliente cancela el servicio Claro Móvil Postpago, deberá contratar nuevamente el servicio Max con otro medio de pago, para lo cual deberá remitirse directamente a los canales de atención y contratación de Max.

10. Responsabilidades

- (a) Max es el único responsable de los contenidos y servicios provistos y/o puestos a disposición a través de su portal y/o aplicaciones móviles, así como, del correcto funcionamiento del servicio.
- (b) Las promociones que incluyan servicios de Max no son canjeables, transferibles o reembolsables en efectivo, ni tampoco intercambiables por otras promociones.
- (c) Max es el único responsable del servicio de suscripción a sus servicios.
- (d) En caso requerir atención y/o presentar alguna aclaración y/o queja con relación al servicio Max, el cliente deberá ponerse en contacto de manera directa con el equipo de Max a través de su cuenta en el portal de <https://www.max.com/co/es> y/o a través de los canales dispuestos por Max.
- (e) Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- (f) Claro se reserva el derecho de cambiar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Si corresponde, se informará mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal <https://www.claro.com.co/personas/>
- (g) Consulte términos y condiciones de la presentación del servicio streaming de Max en <https://www.max.com/terms-of-use/es-us>

11. Tratamiento de datos Personales

- (a) Con la suscripción en la plataforma: Max, en lo que corresponda, tomará todas las medidas necesarias para que la información personal de los usuarios no llegue a manos de terceros no autorizados en ninguna circunstancia;
- (b) (ii) se obliga a no utilizarla para ningún objeto distinto al de cumplir con las obligaciones que se deriven directamente de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato.