

## CONDICIONES DE PROMOCIÓN OFERTAS, UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES

Vigencia del 01 al 31 de marzo 2023

---

Campaña:

**OFERTA PROMOCIONAL ULTRAVELOCIDAD**

### **POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Aplica a nivel Nacional en red HFC
- ✓ Velocidades de internet de 200, 300, 400 y 500 megas.
- ✓ Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Todas las velocidades de internet aplican a Nivel Nacional excepto para Chicoral (Espinal) donde aplica hasta 150 MB.
- ✓ La cantidad de Megas de navegación depende del plan a contratar y determina la velocidad de navegación que recibirá el usuario en el cable módem.
- ✓ Las velocidades de 400 Megas en adelante están sujetos a disponibilidad de cobertura y validación técnica.
- ✓ Los clientes con velocidades de 200 megas en adelante, la velocidad de subida es de hasta 30 megas.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ 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.

**Campaña:**

**CAMPAÑA ESCARLATA**

**Descripción:** Aplica para clientes nuevos que durante la vigencia de la campaña adquieran alguno de los siguientes paquetes, y clientes actuales que empaqueten servicios principales:

SERVICIOS ADQUIRIOS	ESTRATO	CAMPAÑA	PERIODO
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ TV, Internet o Telefonía; Tv + Internet;</li><li>▪ Tv + Telefonía; Internet + Telefonía;</li><li>▪ Tv + Internet + Telefonía</li><li>▪ (Plenas y Especiales) *.</li></ul>	Del 1 al 6	100% de los servicios básicos	Desde la instalación hasta el último día del mismo mes de instalación para clientes con día de cargo 1 y hasta el 1er y 2do día una vez finalizado el mes siguiente al de la instalación para clientes con día de cargo 2 y 3 respectivamente.

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Aplica a nivel NACIONAL.
- ✓ Aplica para clientes que contraten con permanencia en tarifas plenas y especiales.
- ✓ Esta campaña aplica para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes Todo Claro.
- ✓ Aplica para todos los usuarios bajo cualquier tarifa plena o especial cuya clasificación crediticia sea Tipo 5. (No aplica para Multiplay).
- ✓ Los clientes nuevos que adquieran paquetes Sencillos, Dobles o Triples recibirán la campaña escarlata.
- ✓ No aplica para clientes actuales que empaqueten a Doble o Triple.
- ✓ No aplica para servicios Premium.
- ✓ El beneficio aplica para el servicio de arrendamiento de los decodificadores estándar, decodificador de la nueva televisión y decodificador HD en puntos principales y adicionales.
- ✓ Los clientes actuales que empaqueten a Triple con deco de la nueva televisión, recibirán la campaña escarlata sobre los servicios básicos adquiridos, no aplica para clientes actuales con HD.
- ✓ Aplica para la red bidireccional, para los segmentos Residencial y SOHO.
- ✓ Los usuarios que cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s) perderán los beneficios de la campaña.
- ✓ Si el cliente cae en mora por cualquier servicio adquirido (TV y/o @ y/o Voz), pierde el beneficio de la campaña y se le desconectarán por política de cartera los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Los meses de campaña cuentan a partir del día de instalación.
- ✓ Si el cliente realiza congelaciones de servicio, perderá el beneficio de la campaña.
- ✓ En la factura se reflejará la campaña.
- ✓ A sí sea Triple en HHPP que a partir de un alta no haya cumplido 12 meses y después de este tiempo se quiera ingresar una nueva venta en dicho HHPP, solo le aplica la campaña vigente de este documento.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

**Campaña:**

**CAMPAÑA ESCARLATA ESPECIAL**

**Descripción:** Aplica solo para clientes nuevos que durante la vigencia de la campaña adquieran el paquete Triple en RED HFC, FTTH y DTH.

SERVICIOS ADQUIRIOS	ESTRATO	CAMPAÑA	PERIODO
▪ Tv + Internet + Telefonía (HFC_FTTH_DTH)	Del 1 al 6	100% de los servicios básicos	Desde la instalación hasta el último día del mes siguiente al de la instalación para clientes con día de cargo 1 y hasta el 1er y 2do.

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Aplica para clientes que contraten con permanencia.
- ✓ Aplica solo para clientes nuevos Triples a nivel nacional.
- ✓ Esta campaña aplica para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes Todo Claro.
- ✓ Aplica en las tarifas plenas o especiales de triples.
- ✓ NO aplica para todos los usuarios bajo cualquier tarifa plena o especial cuya clasificación crediticia sea Tipo 5 (No aplica para multiplay).
- ✓ El beneficio aplica para el servicio de arrendamiento de los decodificadores estándar, decodificador de la nueva televisión y decodificador HD en puntos principales y adicionales.
- ✓ El beneficio no aplica para servicios Premium.
- ✓ Aplica para la red bidireccional y para segmento Residencial y SOHO.
- ✓ Los usuarios que cancelen anticipadamente algún(os) servicio perderán los beneficios de la campaña.
- ✓ Si el cliente cae en mora por cualquier servicio adquirido, pierde el beneficio de la campaña y se le desconectarán por política de cartera los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Si el cliente realiza congelaciones de servicio, pierde el beneficio de la campaña.
- ✓ En la factura se reflejará la campaña.
- ✓ NO aplica para empaquetamientos a triple. Únicamente aplica empaquetamiento de doble de cualquier TV Satelital + cualquier internet inalámbrico según oferta vigente.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

<b>Campaña:</b>	<b>OFERTAS ESPECIALES CANALES PREMIUM</b>
-----------------	---

**Producto:** Paquetes de canales Premium:

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
<b>HOT PACK</b>	50 %	6 meses

La tarifa plena del servicio Hot Pack es de \$30.900 IVA Incluido.

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
<b>PAQUETE INTERNACIONAL (Red HFC)</b>	50 %	1er Mes
	50 %	2do Mes

**POLÍTICAS GENERALES DE LOS PAQUETES PREMIUM:**

- ✓ Aplica a nivel Nacional.
- ✓ Todas las tarifas de los paquetes Premium tienen IVA incluido a excepción de Leticia, donde está excluido por regulación.
- ✓ Aplica para clientes nuevos y actuales que adquieran los servicios Premium como servicio nuevo.
- ✓ A partir de su instalación se observará el descuento en su proporcional sobre la tarifa comercial del momento.
- ✓ Finalizada la campaña pasará a la tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplica para Residencial y Soho.
- ✓ NO aplica para Pymes.
- ✓ Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- ✓ Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- ✓ Es acumulable con otras campañas y/o descuentos.
- ✓ Aplica para la red Bidireccional en el segmento Residencial.
- ✓ No aplica para los clientes actuales que ya vienen con la tarifa promocional y pasan a tarifa comercial vigente.
- ✓ A un mismo cliente no se le podrá entregar esta campaña más de una vez en el año.
- ✓ Aplica para la televisión bidireccional en red HFC y FTTH, para la televisión satelital no aplica el canal Internacional.
- ✓ El paquete será asociado para todos los decos instalados y/o los que el cliente indique.
- ✓ Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
- ✓ El descuento mencionado de los paquetes Premium, es sobre la tarifa plena vigente del paquete.

### CAMPAÑA WIN PREMIUM HD:

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
<b>WIN PREMIUM HD NACIONAL Estratos 3 al 6</b>	Tarifa a \$ 25.900	1er, 2do y 3er Mes
<b>WIN PREMIUM HD LETICIA Estratos 3 al 6</b>	Tarifa a \$ 21.801	1er, 2do y 3er Mes

**En Leticia No aplica IVA.**

- Aplica a nivel Nacional como se describe en la tabla.
- Todas las tarifas tienen IVA incluido a excepción de Leticia, donde está excluido por regulación.
- La duración de la campaña y de esta tarifa promocional es de **3 meses para estratos 3 al 6**, luego pasará a la tarifa comercial vigente.
- En Leticia no aplica IVA.
- A partir de su instalación se observará el descuento en su proporcional sobre la tarifa comercial del momento.
- Finalizada la campaña pasará a la tarifa comercial vigente.
- Aplica para Residencial y Soho.
- NO aplica para Pymes.
- Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.
- Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.
- Es acumulable con otras campañas y/o descuentos.
- Aplica para la red Bidireccional en el segmento Residencial.
- No aplica para los clientes actuales que ya vienen con la tarifa promocional y pasan a tarifa comercial vigente.
- A un mismo cliente no se le podrá entregar esta campaña más de una vez en el año.
- El paquete será asociado para todos los decos instalados y/o los que el cliente indique.
- Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
- El descuento mencionado de los paquetes Premium, es sobre la tarifa plena vigente del paquete.
- La oferta no aplica para clientes actuales que ya vienen con WIN SD.
- La oferta no aplica para clientes que adquieran WIN SD.

### **HBO MAX**

- ✓ El valor para los clientes residenciales es de \$ 19.900 IVA incluido-mensuales.
- ✓ Aplica para cualquier oferta comercial en cualquier paquete excepto la oferta Triple que ya tiene oferta empaquetada con HBOMAX la cual ya incluye el servicio de HBOMAX con un beneficio adicional.
- ✓ Para acceder el usuario debe registrarse bajo el proceso actual definido. Más información en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/hbo-max/> ✓ El servicio no tiene permanencia mínima.
- ✓ Aplica para DTH.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ Aplica para Residencial y Soho

## **POLÍTICAS DE VENTA ADD-ONS POR MEDIO DE CLARO VIDEO**

- ✓ Los Add-ons (servicio adicional) son complementos adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tiene un usuario y se pueden realizar por medio de Claro video como lo son: Edye, Picardía Nacional, Stingray Karaoke, Atres Player, Starzplay, Rtve, HBO y Win Sports +. Adicionalmente la reproducción es por medio de la App de la Casa programadora y Claro Video.
- ✓ Si es la primera vez que el usuario lo activa, tendrá 7 días de prueba sin costo por única vez.
- ✓ Si el usuario ya tuvo el Add-ons (servicio adicional) anteriormente, el servicio será con la tarifa establecida.
- ✓ Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) durante los 7 días de prueba sin costo, lo debe realizar antes de que termine el periodo promocional o le genera cobro mensual.
- ✓ Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) y tiene el servicio con la tarifa establecida, lo debe cancelar antes de que se finalice la vigencia de los 30 días.
- ✓ HBO se pueden adquirir como add-ons o Canales premium, La diferencia radica que si lo adquiere como add-ons podrá acceder al contenido por medio de la de la Casa programadora y Claro Video; Pero si se adquiere como Canal premium podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, la App HBO Max y por Claro Video.
- ✓ Win Sports + se pueden adquirir como add-ons o Canales premium, La diferencia radica que si lo adquiere como add-ons podrá acceder al contenido por medio de la App de la Casa programadora y Claro Video; Pero si se adquiere como Canal premium podrá acceder al contenido por medio del decodificador de su casa, la App y por Claro Video.
- ✓ Más información en [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co).

<b>NOMBRE SERVICIO ADD-ONS</b>	<b>TARIFA</b>
<b>HBO</b>	<b>\$ 19.900</b>
<b>PICARDÍA NACIONAL</b>	<b>\$ 5.900</b>
<b>EDYE</b>	<b>\$ 8.500</b>
<b>STINGRAY KARAOKE</b>	<b>\$ 9.900</b>
<b>WIN SPORTS +</b>	<b>\$ 29.900</b>
<b>ATRES PLAYER</b>	<b>\$ 9.900</b>
<b>RTVEplay+</b>	<b>\$ 17.800</b>
<b>STARZPLAY</b>	<b>\$ 15.900</b>

**Campaña:****TARIFA ESPECIAL TODO CLARO ESTRATOS 1 AL 6****Productos:**

<b>Televisión:</b> Digital Avanzada y Box TV Superior.	<b>Internet:</b> 300, 400 y 500 MB	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
--	------------------------------------	------------------------------------

**Descripción de la tarifa que aplica para red HFC:**

<b>SERVICIOS TRIPLES</b>	<b>ESTRATO DEL 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 500 MB	\$ 195.900
Triple Box TV Superior 400 MB	\$ 159.900
Triple Box TV Superior 300 MB	\$ 145.900
Triple Box TV Avanzada 500 MB	\$ 169.900
Triple Box TV Avanzada 400 MB	\$ 133.900
Triple Box TV Avanzada 300 MB	\$ 119.900
Triple Digital Avanzada 500 MB	\$ 159.900
Triple Digital Avanzada 400 MB	\$ 123.900
Triple Digital Avanzada 300 MB	\$ 109.900
<b>SERVICIOS DOBLES</b>	<b>ESTRATO DEL 1 AL 6</b>
Box TV Superior + Internet 500 MB	\$ 190.900
Box TV Superior + Internet 400 MB	\$ 152.900
Box TV Superior + Internet 300 MB	\$ 136.900
Box TV Avanzada + Internet 500 MB	\$ 164.900
Box TV Avanzada + Internet 400 MB	\$ 126.900
Box TV Avanzada + Internet 300 MB	\$ 110.900
Tv Digital Avanzada + Internet 500 MB	\$ 154.900
Tv Digital Avanzada + Internet 400 MB	\$ 116.900
Tv Digital Avanzada + Internet 300 MB	\$ 100.900
Telefonía + Internet 500 MB	\$ 132.900
Telefonía + Internet 400 MB	\$ 96.900
Telefonía + Internet 300 MB	\$ 82.900
<b>SERVICIO SENCILLO DE INTERNET</b>	<b>ESTRATO 1 Y 2</b>
Internet 500 MB	\$ 125.900
Internet 400 MB	\$ 89.900
Internet 300 MB	\$ 75.900

## **POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Esta oferta aplica para clientes que actualmente tengan servicios en la operación móvil y que adquieran servicios nuevos en la operación fija; es decir, clientes Todo Claro.
- ✓ Aplica para clientes actuales ya Todo Claro que lleguen a esta oferta por mejora de su servicio o empaquetamiento.
- ✓ En red HFC, Aplica a nivel Nacional.
- ✓ Aplica solo para Residencial.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ Aplica Dual Band desde internet 100 MB en adelante.
- ✓ Incluye revista desde 400 MB en adelante en los escenarios Dobles y Triples.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- ✓ **Más información de las condiciones para ser cliente Todo Claro, al final de este documento.**



**Campaña:****TARIFA COMBO APPS PARA TODOS****Productos:****Televisión:** Claro TV+ APP**Internet:** 200 Megas y 300 Megas "Todo Claro"**Telefonía:** Local Ilimitada.**DESCRIPCIÓN GENERAL:**

Claro tv+ app es un servicio de televisión el cual usa Internet como medio de transmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet, el cliente deberá ingresar a las tiendas (App Store o Play Store) para descargar Claro tv+ app. A través de Claro tv+ app el cliente podrá acceder a las funcionalidades de grabar en la nube, retroceder y adelantar en la guía de programación.

**Descripción tarifas HFC Y FTTH:**

<b>OFERTA NO TODO CLARO</b>	<b>PRECIO DEL SERVICIO TRIPLE PLAY CON APPS DE VIDEO</b>
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Netflix + Combo Disney+ y Star+	\$ 135.900
Triple Claro tv+ app 200 Megas + HBO Max + Combo Disney+ y Star+	\$ 128.900
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Prime video + Combo Disney+ y Star+	\$ 129.600
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Netflix + Star+	\$ 128.900
Triple Claro tv+ app 200 Megas + HBO Max + Star+	\$ 121.900
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Netflix + Disney+	\$ 120.900
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Prime video + Star+	\$ 122.600
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Netflix + HBO Max	\$ 116.900
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Netflix + Prime video	\$ 117.600
Triple Claro tv+ app 200 Megas + HBO Max + Disney+	\$ 113.900
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Prime video + Disney+	\$ 114.600
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Combo Disney+ y Star+	\$ 109.000
Triple Claro tv+ app 200 Megas + Prime video + HBO Max	\$ 110.600
<b>OFERTA TODO CLARO</b>	<b>PRECIO DEL SERVICIO TRIPLE PLAY CON APPS DE VIDEO</b>
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Netflix + Combo Disney+ y Star+	\$ 135.900
Triple Claro tv+ app 300 Megas + HBO Max + Combo Disney+ y Star+	\$ 128.900
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Prime video + Combo Disney+ y Star+	\$ 129.600
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Netflix + Star+	\$ 128.900
Triple Claro tv+ app 300 Megas + HBO Max + Star+	\$ 121.900
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Netflix + Disney+	\$ 120.900
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Prime video + Star+	\$ 122.600
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Netflix + HBO Max	\$ 116.900
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Netflix + Prime video	\$ 117.600
Triple Claro tv+ app 300 Megas + HBO Max + Disney+	\$ 113.900
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Prime video + Disney+	\$ 114.600
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Combo Disney+ y Star+	\$ 109.000
Triple Claro tv+ app 300 Megas + Prime video + HBO Max	\$ 110.600

- ✓ Para que la tarifa promocional de \$ 70.100 aplique, debe adquirirse el servicio triple play con las apps escogidas en la venta inicial.

- ✓ Las apps de video escogidas por el cliente deberán ser activadas en un tiempo no mayor a 30 días calendario, desde la instalación del servicio tripleplay.
- ✓ Antes de adquirir este producto, consulta si tu dispositivo es compatible. (ver equipos compatibles).

### **POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En red HFC esta oferta aplica a nivel nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel nacional según viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ El servicio, podrá adquirirse en oferta triple play de Claro tv+ app + internet + telefonía, con la posibilidad de adquirir las apps de video (Netflix o Star+ o Disney+ o HBO Max o Prime video) en la postventa.
- ✓ La tarifa del servicio podrá entregarse en oferta empaquetada triple play de Claro tv+ app + internet + telefonía con dos o tres apps de video (Netflix o Star+ o Disney+ o HBO Max o Prime video) escogidas por el cliente, desde la contratación inicial del plan.
- ✓ Claro tv+ app es un servicio de Televisión que usa internet como medio de transmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.
- ✓ La oferta Claro tv+ app básica cuenta hasta con 31 canales.
- ✓ Claro tv+ app contiene canales estándar (SD) y Canales High Definition (HD). El listado de canales depende del paquete de televisión que contrate el usuario. La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada. En dispositivos móviles no podrá visualizarse el canal RCN y Caracol.
- ✓ Para disfrutar el contenido en High Definition (HD) debes contar con un televisor o dispositivo que permita visualizar contenido en esta calidad de imagen.
- ✓ Claro tv+ app permite al usuario visualizar el contenido de sus canales hasta en dos (2) puntos de acceso en simultáneo.
- ✓ Si se supera el número de pantallas simultáneas, saldrá un mensaje de error en la última pantalla informando sobre el exceso en el límite de pantallas autorizadas.
- ✓ Si el cliente quiere más puntos de acceso para visualización de sus canales de manera simultánea, lo podrá realizar a través de claro video con un máximo de 2 pantallas en simultaneidad. "La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario". El canal Caracol y RCN televisión solo se podrán visualizar desde televisores compatibles, no desde tabletas o celulares.
- ✓ Las tarifas relacionadas, incluyen el servicio de Claro video.
- ✓ Claro tv+ app no permite contratar canales premium. El cliente podrá contratar los paquetes premium a través de la aplicación de Claro video por un valor adicional en su factura mensual. La oferta de canales premium no es caracterizada. La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario.
- ✓ Los servicios de Claro tv+ app y las apps de Video, permiten ver los contenidos disponibles en el sitio. Los contenidos adicionales con costo no están incluidos.
- ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Claro no es proveedor de las apps de video.
- ✓ Las app de video de Netflix, Star+, Disney+, HBO Max y Prime video, son un servicio por suscripción de streaming ofrecido por terceros, el servicio de Claro consiste en realizar el cobro en la factura del servicio hogar, por lo tanto, las tarifas de estas apps podrán ser modificadas por el proveedor de cada apps.
- ✓ Las app de video de Netflix, Star+, Disney+, HBO Max y Prime video, son un servicio por suscripción de streaming, por lo tanto, requiere tener conexión a internet.
- ✓ La revista 15 minutos no está incluida en esta oferta. Si el cliente desea, podrá llevarla por \$ 3.800 adicionales en el cargo fijo mensual.
- ✓ 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.
- ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.

- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ Esta oferta aplica para persona natural/residencial. No aplica para Soho.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ El servicio de internet fijo 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.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.

**Campaña:****TARIFA ESPECIAL CLARO TV+****Productos:****Televisión:** TELEVISIÓN AVANZADA**Internet:** 200, 300 Megas y 400 Megas  
Todo Claro**Telefonía:** Local Ilimitada.**Descripción de los servicios HFC Y FTTH:**

<b>OFERTA TRIPLE CON 2 DECOS BOX NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 300 Megas	\$ 149.900
Triple Box TV Avanzada 300 Megas	\$ 123.900
<b>OFERTA TRIPLE CON 2 DECOS BOX TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 400 Megas	\$ 149.900
Triple Box TV Avanzada 400 Megas	\$ 123.900

<b>OFERTA TRIPLE CON 1 DECO BOX Y 1 DECO HD NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 200 Megas	\$ 135.900
Triple Box TV Avanzada 200 Megas	\$ 109.900
<i>*Estos escenarios residenciales No Todo Claro incluyen oferta Gamer por un valor adicional según condiciones de oferta Gamer, que se detalla más adelante.</i>	
<b>OFERTA TRIPLE CON 1 DECO BOX Y 1 DECO HD TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 300 Megas	\$ 135.900
Triple Box TV Avanzada 300 Megas	\$ 109.900

<b>OFERTA TRIPLE SIN DECO NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Claro TV+ APP Superior 200 Megas + Telefonía	\$ 109.900
Claro TV+ APP Avanzada 200 Megas + Telefonía	\$ 99.900
Claro TV+ APP Básica 200 Megas + Telefonía	\$ 78.900
<b>OFERTA TRIPLE SIN DECO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Claro TV+ APP Superior 300 Megas + Telefonía	\$ 109.900
Claro TV+ APP Avanzada 300 Megas + Telefonía	\$ 99.900
Claro TV+ APP Básica 300 Megas + Telefonía	\$ 78.900

**Condiciones Generales:**

- ✓ En red HFC esta oferta aplica a nivel nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel nacional según viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ Aplica para clientes nuevos.
- ✓ Aplica para todos los canales de venta.
- ✓ Claro tv+ app es un servicio de Televisión que usa internet como medio de transmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.

- ✓ El servicio Claro tv+ App básico cuenta hasta con 31 canales, Claro tv+ App avanzado 106 canales y Claro tv+ App Superior 150 canales y las funcionalidades de grabar en la nube hasta 200 horas en Claro tv+ App básico y Claro tv+ App avanzado, en Claro tv+ App Superior es hasta 400 horas, además para todas retroceder y adelantar en la guía de programación hasta 24 horas. La oferta de canales no es caracterizada.
  - ✓ Claro tv+ app contiene canales estándar (SD) y Canales High Definition (HD). El listado de canales depende del paquete de televisión que contrate el usuario. La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada. En dispositivos móviles no podrá visualizarse el canal RCN y Caracol.
  - ✓ Para disfrutar el contenido en High Definition (HD) debes contar con un televisor o dispositivo que permita visualizar contenido en esta calidad de imagen.
  - ✓ Claro tv+ app permite al usuario visualizar el contenido de sus canales hasta en dos (2) puntos de acceso en simultáneo.
  - ✓ Si se supera el número de pantallas simultáneas, saldrá un mensaje de error en la última pantalla informando sobre el exceso en el límite de pantallas autorizadas.
  - ✓ Si el cliente quiere más puntos de acceso para visualización de sus canales de manera simultánea, lo podrá realizar a través de claro video con un máximo de 2 pantallas en simultaneidad. "La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario". El canal Caracol y RCN televisión solo se podrán visualizar desde televisores compatibles, no desde tabletas o celulares u otros dispositivos móviles.
  - ✓ Claro tv+ app no permite contratar canales premium. El cliente podrá contratar los paquetes premium a través de la aplicación de Claro video por un valor adicional en su factura mensual. La oferta de canales premium no es caracterizada. La activación de Claro video debe ser realizada por el usuario.
  - ✓ Los servicios de Claro tv+ app y las apps de Video, permiten ver los contenidos disponibles en el sitio. Los contenidos adicionales con costo no están incluidos.
  - ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
  - ✓ La revista 15 minutos no está incluida en esta oferta. Si el cliente desea, podrá llevarla por \$ 3.800 adicionales en el cargo fijo mensual.
  - ✓ Las tarifas relacionadas incluyen Claro Video y Claro Drive.
  - ✓ La oferta incluye claro Drive con 25 GB.
  - ✓ Aplica para empaquetamientos de clientes con sencillos de internet o sencillos de voz, o dobles de internet + voz, que pasen solo a la oferta Box TV.
  - ✓ Claro no es proveedor de las apps de video.
  - ✓ 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.
  - ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
  - ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales "televisión, internet y telefonía".
  - ✓ Esta oferta aplica para persona natural/residencial. No aplica para Soho.
  - ✓ Si el usuario 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.
  - ✓ No Aplica para el área de Retención la oferta de Claro tv+ App básico, Claro tv+ App avanzado y Claro tv+ App Superior. Si aplica para Retención la oferta de Box TV Avanzada y Superior.
  - ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
  - ✓ El servicio de internet fijo 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.
  - ✓ 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.
  - ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP

### DESCRIPCIÓN GENERAL:

Claro tv+ app es un servicio de televisión el cual usa Internet como medio de transmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet, el cliente deberá ingresar a las tiendas (App Store o Play Store) para descargar Claro tv+ app. A través de Claro tv+ app el cliente podrá acceder a las funcionalidades de grabar en la nube, retroceder y adelantar en la guía de programación

### Cliente actual con servicio sencillo de internet y/o voz o dobleplay de internet más voz:

- ✓ Con esta nueva oferta el cliente podrá tener televisión a través de Claro tv+ app (televisión sin cables y sin deco), realizando la activación desde la app mi claro.

PRODUCTO	ESTRATO 1 AL 6
Claro tv+ app superior	\$ 39.000
Claro tv+ app avanzada	\$ 29.000
Claro tv+ app básica	\$ 2.500

- Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.

### Restricciones y compatibilidad del servicio de Claro tv+ app

- El canal Caracol y RCN televisión solo se podrán visualizar desde televisores compatibles, no desde tabletas o celulares.

### La aplicación Claro tv+ app podrá utilizarse en:

- Televisores con sistema operativo Android TV, estas son algunas de las marcas más populares: Sony, Kalley, Challenger, Phillips, TCL, MI, Hisense, Hyundai y JBL. descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas, puedes ingresar con las mismas contraseñas de la App Mi Claro. (Tienda LG (WebOS) y Tienda Samsung (Tizen) NO DISPONIBLE).
- Dispositivos móviles Android y iOS descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.
- Con adaptadores de video con sistema operativo Android como las siguientes referencias: Fire TV Stick Lite, Fire TV Stick 4K, Mi TV Stick Xiaomi, Chromecast 4 Google TV entre otros descargando la aplicación Claro tv+ desde las diferentes tiendas e ingresando con las mismas contraseñas de la App Mi Claro.

### La aplicación Claro tv+ app no es compatible para las siguientes tecnologías:

- Harmony, TIZEN, WebOS, Roku OS.
- No aplica para computadores.
- No aplica para dispositivos Huawei que tengan sistema operativo distinto a Android.
-

### Condiciones Claro video:

- Para acceder a la plataforma Claro video el usuario 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.

### ❖ Paso a paso registro en Claro tv+ app

#### ✓ Cliente Nuevo activación y uso de Claro tv+ app:

- Tener contratada la oferta Claro tv+ app
- Registrarse en app Mi claro.
- Tener un televisor con sistema operativo Android TV.
- Descargar en el televisor la aplicación Claro tv+ app.
- Dentro de la aplicación Claro tv+ registrarse con el usuario y contraseña de Mi Claro.
- Una vez instalada la aplicación podrá acceder desde ahí al paquete de TV contratado, haciendo uso de las funcionalidades: grabar, adelantar, retroceder y mucho más.

#### ✓ Cliente actual sin servicio de televisión

- Registrarse en app Mi Claro.
- En la sección de Claro tv+ selecciona el icono “Claro tv+ TV en vivo” como se ve a continuación

Claro TV+



- Selecciona el paquete de Televisión de tu preferencia y acepta términos y condiciones.
- Por seguridad en cada suscripción se realizará el proceso de validación de identidad y al completar la suscripción queda activo el paquete de TV.
- Una vez activado el paquete de TV, proceda a descargar la aplicación Claro tv+ Colombia desde la tienda del televisor o dispositivo preferido, registrarse con el mismo usuario y contraseña de app Mi Claro y comience a disfrutar del servicio.



- Recuerde que este servicio se presta a través internet, tu dispositivo debe estar conectado a internet, vía wifi o por cable.

- Este servicio consume datos.

### ❖ **Suscripción apps de Video:**

#### ✓ Netflix o Star+ o Disney+ o HBO Max o Prime video:

- La activación de las Apps de video contratadas deberá realizarse bajo los procesos de registro definidos, a través de la app Mi Claro para que pueda disfrutar de su contenido.
- Es necesario que, para poder ver los contenidos de las apps de video, el usuario realice el registro en cada una de las aplicaciones.

#### ✓ Paso a paso suscripción apps de Video: Estos mismos pasos se deberán realizar para la activación de las diferentes apps de video, excepto HBO Max:

- Inicia sesión en la app Mi claro.
- En la sección de Claro Tv+ selecciona la app de video a suscribir.



- Acepta términos y condiciones y continua.
- Por seguridad en cada suscripción se realizará el proceso de validación de identidad y al completar la suscripción queda activa.
- Descarga la app de video en su televisor o dispositivo preferido e inicia sesión y disfrute del contenido.

**Importante:** En el caso de Netflix si el cliente ya tiene activa una cuenta deberá cancelar su plan actual a través [www.netflix.com](http://www.netflix.com) en la sección "Cuenta" y haciendo click en la opción "Cancelar membresía". Una vez efectuada la cancelación de la membresía, realice el proceso de suscripción.



**Campaña:**

**TARIFA ESPECIAL NETFLIX TVGO ESTÁNDAR**

**Productos:**

<b>Televisión:</b> OTT – Claro vídeo	<b>Internet:</b> 200, 300, 400 Y 500 Megas.	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
--------------------------------------	---	------------------------------------

**Descripción de la tarifa que aplica para red HFC:**

<b>TARIFAS TRIPLE PLAY NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple OTT TVGO 400 MB	\$ 157.900
Triple OTT TVGO 300 MB	\$ 121.900
Triple OTT TVGO 200 MB	\$ 107.900
<b>TARIFAS TRIPLE PLAY TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple OTT TVGO 500 MB	\$ 157.900
Triple OTT TVGO 400 MB	\$ 121.900
Triple OTT TVGO 300 MB	\$ 107.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Para red HFC Esta oferta aplica nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel nacional según viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplica para clientes nuevos.
- ✓ Aplica para los estratos 1 al 6.
- ✓ La oferta Netflix TVGO estándar es una oferta triple que incluye el paquete de Netflix con el plan estándar y la nueva TVGO estándar de claro TV Go.
- ✓ El cliente deberá informar un correo electrónico al momento de la venta.
- ✓ El servicio ClaroTV Go es aprovisionado a través de Claro vídeo, en televisores aplica únicamente en Smart TV modelos 2016 en adelante.
- ✓ ClaroTV Go es un servicio Televisión por suscripción por internet y por ende la señal dependerá del servicio de internet.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Vídeo. La activación debe ser realizada por el usuario.
- ✓ El servicio TVGO Estándar de esta oferta contiene 31.
- ✓ Una vez queden activos los servicios instalados, el cliente recibirá electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar del servicio de Netflix.
- ✓ El producto de TVGO estándar de esta oferta aplica para dos pantallas que corresponde al valor mostrado en tarifas. Si desea más (4 pantallas) deberá cancelar la diferencia adicional de \$ 12.000 sobre el valor mostrado en tarifas.
- ✓ El plan con Netflix incluido en esta oferta de hogar se ofrece con el plan de Estándar de 2 pantallas o el Premium de 4 pantallas. Los valores mostrados en esta política son para 2 pantallas incluidas. Si el cliente desea 4 pantallas deberá pagar el valor adicional a 4 pantallas.
- ✓ El cliente que nace en el plan Premium de Netflix se debe mantener en todo momento con el plan Premium.
- ✓ El cliente que nace en el plan Estándar de 2 pantallas y puede hacer cambio hacia el plan Premium de 4 pantallas y regresar al Estándar de ser necesario.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ No aplica en clientes actuales para que realicen mejora de servicio y/o empaquetamiento de servicio de servicios. ✓ No aplica para Retención.

- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.
- ✓ Aplica campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ Esta oferta no requiere instalación de equipos decodificadores.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ En esta oferta NO Aplica Cargo parcial de conexión.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial.
- ✓ El beneficio Todo Claro no aplica clientes Soho.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual NO tendrá un incremento adicional a la tarifa relacionada. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- ✓ **Más información de condiciones y restricciones del servicio Claro TVGO, se encuentran al final de este documento.**

**Campaña:****TARIFA ESPECIAL PAQUETE NETFLIX****Productos:**

<b>Televisión:</b> Digital Avanzada, Box TV Superior	<b>Internet:</b> 200, 300, 400 y 500 Megas.	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
--	---	------------------------------------

**Descripción de la tarifa que aplica para red HFC y FTTH:**

<b>SERVICIOS TRIPLES NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior_Streaming 400 MB	\$ 221.900
Triple Box TV Superior_Streaming 300 MB	\$ 185.900
Triple Box TV Superior_Streaming 200 MB	\$ 171.900
Triple Box TV Avanzada Streaming 400 MB	\$ 195.900
Triple Box TV Avanzada Streaming 300 MB	\$ 159.900
Triple Box TV Avanzada Streaming 200 MB	\$ 145.900
Triple Digital Avanzada Streaming 400 MB	\$ 185.900
Triple Digital Avanzada Streaming 300 MB	\$ 149.900
Triple Digital Avanzada Streaming 200 MB	\$ 135.900
<b>SERVICIOS TRIPLES TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior_Streaming 500 MB	\$ 221.900
Triple Box TV Superior_Streaming 400 MB	\$ 185.900
Triple Box TV Superior_Streaming 300 MB	\$ 171.900
Triple Box TV Avanzada Streaming 500 MB	\$ 195.900
Triple Box TV Avanzada Streaming 400 MB	\$ 159.900
Triple Box TV Avanzada Streaming 300 MB	\$ 145.900
Triple Digital Avanzada Streaming 500 MB	\$ 185.900
Triple Digital Avanzada Streaming 400 MB	\$ 149.900
Triple Digital Avanzada Streaming 300 MB	\$ 135.900

**POLÍTICAS ENERALES:**

- ✓ Para red HFC Esta oferta aplica nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel nacional según viabilidad técnica y cobertura del servicio. No aplica para San Andrés.
- ✓ Si el usuario desea cancelar los servicios de Netflix deberá cambiar a un plan que no lo tenga incluido.
- ✓ Es indispensable que el cliente indique su correo electrónico al momento de la venta, para poder hacer posteriormente el proceso de registro en la plataforma de Netflix.
- ✓ El cliente se activa en Netflix posterior al cierre de la instalación de los servicios para que reciba el correo electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar de servicio de Netflix.
- ✓ Los planes con Netflix incluido en hogar se ofrecen con el plan de Estándar de 2 pantallas o el Premium de 4 pantallas.
- ✓ Los valores mostrados en esta política son para 2 pantallas incluidas. Si el cliente desea 4 pantallas deberá pagar el valor adicional a 4 pantallas
- ✓ Todo cliente que nace en el plan Estándar de 2 pantallas y puede hacer cambio hacia el plan Premium y regresar al Estándar de ser necesario.
- ✓ El cliente que nace en el plan Premium se debe mantener en todo momento con el plan Premium.

- ✓ Con esta oferta el cliente tiene el beneficio de megas adicionales, al momento de terminar los servicios de Netflix, finalizará el beneficio de megas adicionales y deberá tomar la tarifa comercial vigente sin beneficios, ya que la oferta publicada tiene incluido megas adicionales solo por empaquetamiento con Netflix.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.
- ✓ Aplica para clientes actuales que realicen mejora de servicio y/o empaquetamiento de servicio, y empaquetamiento de servicios.
- ✓ Aplica para los estratos 1 al 6.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista está incluida en esta oferta.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial.
- ✓ El beneficio Todo Claro no aplica clientes Soho.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual NO tendrá un incremento adicional a la tarifa relacionada. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

**Campaña:****TARIFA ESPECIAL HBO MAX****Productos:****Televisión:** Digital Avanzada, Box TV Superior**Internet:** 200, 300 y 400 Todo Claro 300, 400 Y 500**Telefonía:** Local Ilimitada.**DESCRIPCIÓN GENERAL:**

**HBO MAX**, es una plataforma de streaming por suscripción que tiene contenido pensado para cada miembro de la familia, con series, realty, películas, documentales, y contenidos para niños. HBO MAX es entretenimiento de calidad donde, como y cuando quieras

**Descripción de la tarifa que aplica para red HFC y FTTH:**

<b>SERVICIOS TRIPLES NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 400 MB	\$ 211.900
Triple Box TV Superior 300 MB	\$ 175.900
Triple Box TV Superior 200 MB	\$ 161.900
Triple Box TV Avanzada 400 MB	\$ 185.900
Triple Box TV Avanzada 300 MB	\$ 149.900
Triple Box TV Avanzada 200 MB	\$ 135.900
Triple Digital Avanzada 400 MB	\$ 175.900
Triple Digital Avanzada 300 MB	\$ 139.900
Triple Digital Avanzada 200 MB	\$ 125.900
<b>SERVICIOS TRIPLES TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 Y 2</b>
Triple Box TV Superior 500 MB	\$ 211.900
Triple Box TV Superior 400 MB	\$ 175.900
Triple Box TV Superior 300 MB	\$ 161.900
Triple Box TV Avanzada 500 MB	\$ 185.900
Triple Box TV Avanzada 400 MB	\$ 149.900
Triple Box TV Avanzada 300 MB	\$ 135.900
Triple Digital Avanzada 500 MB	\$ 175.900
Triple Digital Avanzada 400 MB	\$ 139.900
Triple Digital Avanzada 300 MB	\$ 125.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Para red HFC Esta oferta aplica nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel nacional según viabilidad técnica y cobertura del servicio. No aplica para San Andrés.
- ✓ Los usuarios nuevos que contraten servicios fijos Triple play empaquetado con HBO Max, tendrán el servicio de HBO Max incluido mientras continúen con esta oferta.
- ✓ Si el usuario desea cancelar los servicios de HBOMAX deberá cambiar a un plan que no lo tenga incluido.
- ✓ Aplica para los estratos 1 al 6.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de Internet y telefonía en estrato 1 y 2 donde está exento y 3 excluido por regulación.

- ✓ Sujeto a estudio de crédito para clientes nuevos que adquieran esta oferta triple play empaquetada con HBO MAX.
- ✓ El cliente deberá informar un correo electrónico al momento de la venta.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.
- ✓ Aplica campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ Esta oferta aplica solo para Residencial.
- ✓ Se asignará la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ La revista está incluida en esta oferta.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual NO tendrá un incremento adicional a la tarifa relacionada. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- ✓ El servicio de HBO Max, se podrá visualizar en 3 dispositivos simultáneamente.
- ✓ La plataforma HBO Max, no está disponible con Claro box tv.
- ✓ El usuario podrá configurar hasta 5 perfiles distintos por cuenta.
- ✓ HBO MAX, es un servicio por streaming y, por tanto, requiere tener conexión a internet.
- ✓ El usuario podrá cancelar el servicio de HBO MAX en cualquier momento a través de los canales de atención.
- ✓ El usuario con esta oferta empaquetada con HBOMAX de todos modos debe realizar el registro en la plataforma para poder ver su contenido bajo los procesos de registro definidos.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Para acceder el usuario debe registrarse en la página o descargando la aplicación de HBO Max bajo el proceso definido como lo muestra la imagen:

Para activarlo solo sigue estos pasos



1

Ve a la página o descarga **HBO Max**.

Selecciona tu proveedor en Colombia **app Mi Claro**

2

Autentícate usando las mismas credenciales y contraseña de **app MI Claro**.

@ \*\*\*\*\*

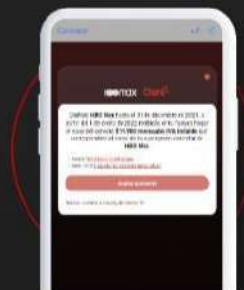
\*\*\*\*\*

Si olvidaste tus credenciales haz clic **acá**



3

Acepta los términos y condiciones de la oferta de HBO Max.



4

Completa tu registro y crea tu cuenta **HBO Max**.



Revisa tu correo, confirma tu cuenta de **HBO Max** y empieza a disfrutar contenidos sin parar.



**Campaña:**

**TARIFA ESPECIAL DSPLIEGUE**

**Productos:**

**Televisión:** Digital Avanzada, Box TV Superior

**Internet:** 150 Y 300 MB

**Telefonía:** Local Ilimitada.

**Descripción de la tarifa que aplica para red HFC y FTTH:**

<b>SERVICIOS TRIPLES NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATOS 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 150 MB + Ultrawifi	\$ 143.900
Triple Box TV Superior 150 MB	\$ 135.900
Triple Digital Avanzada 150 MB + Ultrawifi	\$ 107.900
Triple Digital Avanzada 150 MB	\$ 99.900
<b>SERVICIOS TRIPLES TODO CLARO</b>	<b>ESTRATOS 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 200 MB + Ultrawifi	\$ 143.900
Triple Box TV Superior 200 MB	\$ 135.900
Triple Digital Avanzada 200 MB + Ultrawifi	\$ 107.900
Triple Digital Avanzada 200 MB	\$ 99.900
<b>OFERTA DOBLE NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 Y 6</b>
Telefonía + Internet 200 MB	\$ 99.900
Telefonía + Internet 100 MB	\$ 78.900
<b>OFERTA DOBLE TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 Y 6</b>
Telefonía + Internet 400 MB	\$ 99.900
Telefonía + Internet 200 MB	\$ 78.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En red HFC, esta oferta aplica para cliente nuevo en las ciudades relacionadas a continuación.
  - Regional ROR "ORIENTE": Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
  - Regional RAN "NOROCCIDENTE": Bello, Caldas, Copacabana, Envigado, Itagüí, La Estrella, Marinilla, Medellín, Rionegro, Sabaneta y San Antonio de Prado.
  - Regional REC "NOROCCIDENTE": Armenia, Chinchiná, Dosquebradas, La Dorada, Manizales, Pereira, Santa Rosa de Cabal y Villa María.
- ✓ En red FTTH, se ofrece a clientes nuevos en edificios o zonas específicas, sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio de las ciudades relacionadas a continuación:
  - Regional ROR "ORIENTE": Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
  - Regional RAN "NOROCCIDENTE": Apartadó, Barbosa, Bello, Caldas, Carepa, Chigorodó, Copacabana, Envigado, Girardota, Itagüí, La Estrella, Marinilla, Medellín, Rionegro, Sabaneta, San Antonio de Prado y Turbo.
  - Regional REC "NOROCCIDENTE": Armenia, Belén de Umbría, Calarcá, Chinchiná, Circasia, Dosquebradas, La Dorada, La Tebaida, La Virginia, Manizales, Montenegro, Pereira, Quimbaya, Santa Rosa de Cabal y Villa María.
- ✓ Aplica para clientes nuevos de las ciudades relacionadas en este documento.
- ✓ Aplica para clientes actuales de las ciudades relacionadas en este documento que realicen mejora de servicio y/o empaquetamiento de servicio.
- ✓ Aplica para los estratos 1 al 6.
- ✓ La tarifa empaquetada con el producto "+ Ultrawifi" incluye \$ 8.000 IVA incluido por la venta del equipo con plazo a 36 cuotas.
- ✓ Si el usuario desea, podrá llevar el equipo **ULTRAWIFI** con pago de contado, a 6, 12, 18 o 24 cuotas al valor que arroje el sistema.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de internet en los estratos 1 y 2 donde está exento, y estrato 3 donde está excluido por regulación.



- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ Aplica campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial y
- ✓ El beneficio Todo Claro no aplica clientes Soho.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.  
Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- ✓ Clientes con oferta triple Box tv, tendrán acceso al uso de Claro tv+ app sin costo adicional.
- ✓ El cliente podrá descargar la app Claro tv+ Colombia registrándose con usuario y contraseña de Mi Claro, tendrá acceso a dos dispositivos de acceso adicionales al decodificador para visualizar el paquete de televisión contratado de manera simultánea.
- ✓ En dispositivos móviles no podrá visualizarse el canal RCN y Caracol.
- ✓ Los clientes actuales con internet e internet + voz tienen la posibilidad de adquirir Claro tv+ app sumando a su renta los siguientes valores:

Producto	Tarifa con impuestos incluidos
Claro tv+ App Superior	\$ 39.000
Claro tv+ App Avanzada	\$ 29.000
Claro tv+ App Básica	\$ 2.500

**Campana:****TARIFA ESPECIAL WIN + HD RED HFC Y FTTH****Productos:**

<b>Televisión:</b> Digital Avanzada, Box TV Superior	<b>Internet:</b> 200, 300 Y 400 MB y TC 300, 400 y 500 MB.	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
--	--	------------------------------------

**Descripción de la tarifa que aplica para red HFC y FTTH:**

<b>OFERTA NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior _WIN+HD 400 MB	\$ 215.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 300 MB	\$ 179.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 200 MB	\$ 165.900
Triple Box TV Avanzada _WIN+HD 400 MB	\$ 189.900
Triple Box TV Avanzada _WIN+HD 300 MB	\$ 153.900
Triple Box TV Avanzada _WIN+HD 200 MB	\$ 139.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 400 MB	\$ 179.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 300 MB	\$ 143.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 200 MB	\$ 129.900
<b>OFERTA TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 Y 6</b>
Triple Box TV Superior _WIN+HD 500 MB	\$ 215.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 400 MB	\$ 179.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 300 MB	\$ 165.900
Triple Box TV Avanzada _WIN+HD 500 MB	\$ 189.900
Triple Box TV Avanzada _WIN+HD 400 MB	\$ 153.900
Triple Box TV Avanzada _WIN+HD 300 MB	\$ 139.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 500 MB	\$ 179.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 400 MB	\$ 143.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 300 MB	\$ 129.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Para red HFC Esta oferta aplica nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel nacional según viabilidad técnica y cobertura del servicio. No aplica para San Andrés.
- ✓ Esta oferta en Triple Digital Avanzada incluye 2 decos HD para las ventas No Todo Claro y Todo Claro. Para la oferta Box TV Avanzada y Box TV Superior incluye 1 deco High End y 1 deco HD para todas las ventas No Todo Claro y Todo Claro.
- ✓ Si el cliente no desea tener WIN + HD deberá cambiar a una tarifa comercial vigente diferente a las de esta oferta.
- ✓ Aplica para clientes actuales que realicen mejora de servicio y/o empaquetamiento de servicio, y empaquetamiento de servicios.
- ✓ Aplica solo para los estratos 1 al 6.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.

- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con “La política de cartera” todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista está incluida en esta oferta.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial y Soho
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

**Campaña:**

**TARIFA ESPECIAL HBO MAX\_ TV GO REDUCIDA**

**Productos:**

<b>Televisión:</b> OTT_ TVGO	<b>Internet:</b> 200, 300, Y 400 MB Y TC 300, 400 Y 500.	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
------------------------------	--	------------------------------------

**Descripción de la tarifa que aplica para red HFC Y FTTH:**

<b>OFERTA NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple HBOMAXOTTTVGO 400 MB	\$ 148.900
Triple HBOMAXOTTTVGO 300 MB	\$ 112.900
Triple HBOMAXOTTTVGO 200 MB	\$ 98.900
<b>OFERTA TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple HBOMAXOTTTVGO 500 MB	\$ 148.900
Triple HBOMAXOTTTVGO 400 MB	\$ 112.900
Triple HBOMAXOTTTVGO 300 MB	\$ 98.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Para red HFC Esta oferta aplica nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel nacional según viabilidad técnica y cobertura del servicio. No aplica para San Andrés.
- ✓ La oferta HBOMAX OTTTVGO reducida es una oferta triple que incluye el paquete de HBOMAX y la nueva TVGO reducida de claro TV Go.
- ✓ Si el cliente no desea tener La oferta HBOMAX OTTTVGO deberá cambiar a una tarifa comercial vigente diferente a las de esta oferta.
- ✓ Es indispensable que el cliente informe un correo electrónico al momento de la venta, ya que es ahí donde le llegará el link para que realice el registro en la plataforma de HBOMAX para poder ver su contenido.
- ✓ El servicio TV estándar TV GO es aprovisionado a través de Claro video, en televisores aplica únicamente en Smart TV modelos 2016 en adelante y aplica condiciones del servicio Claro TV GO.
- ✓ TVGO reducida es un servicio de Televisión por suscripción por internet y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.
- ✓ El servicio TVGO Estándar de esta oferta contiene 31.
- ✓ Esta oferta no requiere instalación de equipos decodificadores.
- ✓ Los paquetes Premium, podrán ser activados únicamente por el cliente a través de la aplicación de Claro vídeo por un valor adicional en su factura mensual y se incluirán dentro del contenido de CLARO TV GO\* mientras estos se encuentren activos. La oferta de canales Premium no es caracterizada.
- ✓ No aplica para clientes actuales que realicen mejora de servicio y/o empaquetamiento de servicio, y empaquetamiento de servicios.
- ✓ Aplica solo para los estratos 1 al 6.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.

- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista está incluida en esta oferta.
- ✓ En esta oferta NO Aplica Cargo parcial de conexión.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.
- ✓ **Más información de condiciones y restricciones del servicio Claro TVGO, se encuentran al final de este documento.**

**Campaña:**

**TARIFA ESPECIAL NODOS SOMOS LO MEJOR**

**Productos:**

<b>Televisión:</b> TV AVANZADA	<b>Internet:</b> 150 Y 200 MB	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
--------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

**Descripción de los servicios HFC:**

<b>OFERTA NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Digital Avanzada 150 MB	\$ 99.900
<b>OFERTA TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Digital Avanzada 200 MB	\$ 99.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En red HFC y en red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas para cliente nuevo de las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Caldas, Cali, Candelaria, Cartagena, Cogua, Copacabana, Corozal, Cúcuta, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Espinal, Flandes, Florencia, Florida, Funza, Fusagasugá, Guadalajara de buga, Ibagué, Itagüí, La estrella, Los patios, Madrid, Marinilla, Medellín, Montería, Palmira, Pereira, Popayán, Pradera, Ricaurte, Rionegro, Sabaneta, San Antonio de prado, Santa Marta, Santa Rosa de Cabal, Santander de Quilichao, Sincelejo, Soacha, Sogamoso, Tocancipá, Tuluá, Villa de San Diego de Ubate, Villavicencio, Yumbo, Zipaquirá, Palmira, Tuluá.
- ✓ No aplica para clientes actuales.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

<b>Campaña:</b>	<b>TARIFA ESPECIAL TVGO ESTÁNDAR</b>
-----------------	--------------------------------------

**Productos:**

<b>Televisión:</b> CLARO TV GO	<b>Internet:</b> No Todo Claro de 30 MB y Todo Claro de 60 MB	<b>Telefonía:</b> Local limitada.
--------------------------------	---	-----------------------------------

**Descripción de los servicios HFC Y FTTH OFERTA 1:**

OFERTA TRIPLE PLAY TODO CLARO	ESTRATO 1	ESTRATO 2
<b>Claro TVGO Estándar + 30 MB + Voz</b>	\$ 79.900	\$ 79.900
OFERTA TRIPLE PLAY NO TODO CLARO	ESTRATO 1	ESTRATO 2
<b>Claro TVGO Estándar + 60 MB + Voz</b>	\$ 79.900	\$ 79.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Aplica para clientes Nuevos.
- ✓ **La Oferta 1 en red:**
  - **HFC** aplica en las siguientes ciudades: Acacias, Cajicá, Cereté, Chía, Cogua, Cota, Duitama, Facatativá, Florencia, Funza, Fusagasugá, Girardot, Guadalajara de Buga, Jamundí, La Calera, Madrid, Mosquera, Paipa, Palmira, Puerto Tejada, Silvania, Sogamoso, Sopó, Tocancipá, Tuluá, Villa de San Diego de Ubaté y Zipaquirá.
  - **FTTH:** Anserma, Barbosa, Cáqueza, Cartago, Chiquinquirá, Cumaral, Girardota, Ipiales, Pacho, Restrepo, Sibaté, Tabio, Tenjo, Villa de Leyva y Viterbo.
- ✓ Aplica para clientes actuales que realicen mejora de servicio y/o empaquetamiento de servicio, y empaquetamiento de servicios.
- ✓ Aplica para los estratos 1 y 2.
- ✓ Aplica para residencial, no aplica para Soho.
- ✓ Aplica para todos los canales de venta.
- ✓ **No aplica para realizar cambio o empaquetamiento de servicio a clientes con la tarifa especial del Programa incentivos a la demanda del Ministerio TIC, clientes Mintic.**
- ✓ No aplica para retención de clientes.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta.
- ✓ Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción del servicio de Internet y telefonía en estrato 1 y 2 donde está exento por regulación.
- ✓ El servicio TV Go es aprovisionado a través de Claro video, en televisores **Smart TV modelos 2016 en adelante.** (Verifique los modelos al final de este documento).
- ✓ Los valores para el producto TVGO Estándar Avanzada mostrados en esta oferta incluyen cuatro pantallas.
- ✓ El servicio TVGO Estándar Avanzada de esta oferta contiene 24 canales SD y 48 Canales HD, solo en los Smart TV se puede ver el canal Caracol.
- ✓ La oferta incluye 2 puntos cableados para los Smart TV que llevan el servicio de TVGO Estándar Avanzada. Esto ocurre en el momento de la instalación.
- ✓ Aplica campaña de venta, de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ La tarifa será asignada acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ 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.
- ✓ No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.

- ✓ El servicio, se entregará en paquete triple de Tv Go + internet + telefonía fija.
- ✓ Para acceder al contenido de televisión, el usuario deberá registrarse en la plataforma Claro Video 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.
- ✓ Para disfrutar el contenido HD se debe contar con televisor o dispositivo que permita visualizar esta funcionalidad.
- ✓ Este servicio no requiere instalación de equipos (decodificadores para los televisores).
- ✓ La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- ✓ La venta de este producto servicio está sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ 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.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta, deberá cambiar a una tarifa comercial vigente diferente a la mencionada en este documento.
- ✓ **Más información de condiciones y restricciones del servicio Claro TVGO, se encuentran al final de este documento.**



**Campaña:**

**TARIFA ESPECIAL JEPIT**

**Productos:**

<b>Televisión:</b> TELEVISIÓN AVANZADA	<b>Internet:</b> 200 Y 300 MB	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
--	-------------------------------	------------------------------------

**Descripción de los servicios HFC:**

<b>OFERTA NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Avanzada 200 MB + Ultrawifi	\$ 117.900
<b>OFERTA TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Avanzada 300 MB + Ultrawifi	\$ 117.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En red HFC y en red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas aplica para cliente nuevo de las siguientes ciudades: Cali, Ibagué, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán y Yumbo.
- ✓ La tarifa incluye \$ 8.000 por la venta del equipo ULTRAWIFI, el cual es de carácter obligatorio su digitación, con un plazo de 36 cuotas.
- ✓ Si el usuario desea, podrá llevar el equipo ULTRAWIFI con pago de contado, a 6, 12, 18 o 24 cuotas al valor que arroje el sistema.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

**Productos:**

<b>Televisión:</b> VideoParaTodos	<b>Internet:</b> 30 Y 60 MB	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
-----------------------------------	-----------------------------	------------------------------------

**Descripción de los servicios HFC:**

<b>OFERTA NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple VideoParaTodos 30 MB	\$ 79.900
<b>OFERTA TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple VideoParaTodos 60 MB	\$ 79.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En red HFC se ofrece a clientes nuevos en la siguientes ciudades: Cereté, Corozal.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a clientes nuevos en la siguientes ciudades: Cereté, Corozal, Ipiales y San Gil.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

**Productos:**

<b>Televisión:</b> Video para Todos	<b>Internet:</b> 100 Y 150 MB	<b>Telefonía:</b> Local Ilimitada.
-------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

**Descripción de los servicios HFC Y FTTH:**

<b>OFERTA TRIPLE NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 2</b>
Triple Box TV Superior 150 MB + Ultrawifi	\$ 143.900
Triple Box TV Superior 150 MB	\$ 135.900
Triple Digital Avanzada 150 MB + Ultrawifi	\$ 107.900
Triple Digital Avanzada 150 MB	\$ 99.900
Triple VideoParaTodos 100 MB	\$ 89.900
<b>OFERTA TRIPLE TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 2</b>
Triple Box TV Superior 200 MB + Ultrawifi	\$ 143.900
Triple Box TV Superior 200 MB	\$ 135.900
Triple Digital Avanzada 200 MB + Ultrawifi	\$ 107.900
Triple Digital Avanzada 200 MB	\$ 99.900
Triple VideoParaTodos 150 MB	\$ 89.900
<b>OFERTA DOBLE NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 2</b>
Telefonía + Internet 30 MB	\$ 69.900
<b>OFERTA DOBLE TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 2</b>
Telefonía + Internet 60 MB	\$ 69.900
<b>OFERTA SENCILLA NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 2</b>
Internet 30 MB	\$ 55.900
<b>OFERTA SENCILLA TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 2</b>
Internet 60 MB	\$ 55.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En red HFC aplica a nivel Nacional.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel Nacional. No aplica para San Andres
- ✓ La televisión VideoParaTodos tiene 71 canales estándar.
- ✓ Para la oferta No Todo Claro y Todo Claro con VideoParaTodos no incluye Dual Band.
- ✓ Clientes con oferta triple Box tv, tendrán acceso al uso de Claro tv+ app sin costo adicional.
- ✓ El cliente podrá descargar la app Claro tv+ Colombia registrándose con usuario y contraseña de Mi Claro, tendrá acceso a dos dispositivos de acceso adicionales al decodificador para visualizar el paquete de televisión contratado de manera simultánea.
- ✓ En dispositivos móviles no podrá visualizarse el canal RCN y Caracol.
- ✓ El cliente que desee llevar la oferta Triple Play con el equipo ULTRAWIFI; incluye \$ 8.000 por la venta del equipo con un plazo de 36 cuotas.
- ✓ Si el usuario desea, podrá llevar el equipo ULTRAWIFI con pago de contado, a 6, 12, 18 o 24 cuotas al valor que arroje el sistema.
- ✓ Aplica para migraciones de uni a Bi o DTH a BI FTTH.
- ✓ 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.

- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

**Campaña:****TARIFA ESPECIAL TRIPLE****Productos:****Televisión:** TELEVISIÓN AVANZADA**Internet:** 150 Y 300 MB**Telefonía:** Local Ilimitada.**Descripción de los servicios HFC Y FTTH:**

<b>OFERTA TRIPLE NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 150 MB	\$ 120.900
Triple Digital Avanzada 150 MB	\$ 89.900
<b>OFERTA TRIPLE TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Triple Box TV Superior 300 MB	\$ 120.900
Triple Digital Avanzada 300 MB	\$ 89.900
<b>OFERTA DOBLE NO TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Telefonía + Internet 150 MB	\$ 68.900
<b>OFERTA DOBLE TODO CLARO</b>	<b>ESTRATO 1 AL 6</b>
Telefonía + Internet 300 MB	\$ 68.900

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En red HFC aplica en las ciudades de: Bello, Caldas, Copacabana, Envigado, Itagüí, La Estrella, Marinilla, Medellín, Rionegro, Sabaneta y San Antonio de Prado, Eje Cafetero solo en Armenia, Chinchiná, Dosquebradas, La Dorada, Manizales, Pereira, Santa Rosa de Cabal y Villa María. Aplica en Oriente solo en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas aplica para cliente nuevo de las siguientes ciudades: en Eje Cafetero para las poblaciones de Circasia, Quimbaya, La Tebaida y Montenegro. Esta oferta aplica en Antioquia para Apartadó. Esta oferta en cuenta matriz o unidades solas, las troncales se deberán consultar y verificar en My Apps según comunidad y aplica en Antioquia solo en Bello, Caldas, Copacabana, Envigado, Itagüí, La Estrella, Marinilla, Medellín, Rionegro, Sabaneta y San Antonio de Prado. Aplica en Eje Cafetero solo en Armenia, Chinchiná, Dosquebradas, La Dorada, Manizales, Pereira, Santa Rosa de Cabal y Villa María.
- ✓ Aplica en Oriente solo en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.
- ✓ Aplica para clientes nuevos.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ NO Aplica para migraciones de uni a Bi o DTH a BI.
- ✓ 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.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 3.800.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.

- ✓ Clientes con oferta triple Box tv, tendrán acceso al uso de Claro tv+ app sin costo adicional.
- ✓ El cliente podrá descargar la app Claro tv+ Colombia registrándose con usuario y contraseña de Mi Claro, tendrá acceso a dos dispositivos de acceso adicionales al decodificador para visualizar el paquete de televisión contratado de manera simultánea.
- ✓ En dispositivos móviles no podrá visualizarse el canal RCN y Caracol.
- ✓ Los clientes actuales con internet e internet + voz tienen la posibilidad de adquirir Claro tv+ app sumando a su renta los siguientes valores:

Producto	Tarifa con impuestos incluidos
Claro tv+ App Superior	\$ 39.000
Claro tv+ App Avanzada	\$ 29.000
Claro tv+ App Básica	\$ 2.500

- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

**Descripción:**

Los clientes nuevos HFC (1), FTTH (1), Mintic (2) y Claro TV GO, que durante la vigencia de la campaña contraten los siguientes paquetes, recibirán el 100% de descuento en el pago parcial de conexión:

PAQUETE	ESTRATO	VALOR SERVICIO CON IMPUESTOS	PROCIÓN	CIUDAD
Todos los paquetes triples (televisión + Internet + Voz).	Todos	\$ 52.000	100% de descuento en el pago parcial del cargo de conexión.	Todos los municipios HFC y FTTH Nacional.
Todos los paquetes dobles.	Todos	\$ 52.000	100% de descuento en el pago parcial del cargo de conexión.	Todos los municipios de la región centro **TVC.
Oferta Mintic (paquetes Sencillos, dobles y triples)	Todos	\$ 52.000	100% de descuento en el pago parcial del cargo de conexión.	Nacional

**POLÍTICAS GENERALES NO COBRO DEL CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN:**

- ✓ A nivel nacional para paquetes triples en cualquier red de HFC y FTTH.
- ✓ La campaña aplica para para todos los clientes que contraten paquetes triples de Televisión + Internet + Voz. Recibirán el 100% de descuento en el pago parcial del cargo de conexión.
- ✓ La campaña aplica para para todos los clientes que contraten **paquetes dobles de la Región Centro \*\*TVC**, que consta de los siguientes municipios: Bogotá, Facatativá, Funza, Soacha, La calera, Madrid, Sibaté, Cajicá, Chía, Zipaquirá, Sopo, Tocancipá, Cota, Gachancipá, Villa de san diego de ubate.
- ✓ Aplica en todos los municipios autorizados para Mintic09 y Mintic18.
- ✓ En la oferta Claro TV GO y TV GO Estándar Avanzada no se cobrará cargo parcial de conexión.
- ✓ A nivel Nacional aplica el 100% de descuento en la instalación de solución Ultrawifi para clientes HFC y FTTH Todo Claro y No Todo Claro nuevos y actuales.
- ✓ 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.
- ✓ Para los productos DTH y WTH aplican condiciones vigentes en los documentos que regulan esa oferta

### CONDICIONES:

- ✓ El servicio ClaroTV Go es provisionado a través de Claro video, en televisores **Smart TV modelos 2016 en adelante**. (Verifique los modelos al final de este documento).
- ✓ ClaroTV Go es un servicio Televisión por suscripción por internet y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.
- ✓ Para acceder al contenido de televisión, el usuario deberá registrarse en la plataforma Claro Video 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.
- ✓ Para disfrutar el contenido HD se debe contar con televisor o dispositivo que permita visualizar esta funcionalidad.
- ✓ El canal **"Caracol Televisión"** sólo estará disponible en el Smart TV, es decir, cuando el cliente esté en otro dispositivo como celular, tableta, consola o pc, no lo podrá visualizar.
- ✓ El servicio le permite ver de manera ilimitada los contenidos disponibles en el sitio.
- ✓ Este servicio no requiere instalación de equipos (decodificadores para los televisores).
- ✓ Los Paquete Premium podrán ser activados únicamente por el cliente a través de la aplicación de Claro video por un valor adicional en su factura mensual y se incluirán dentro del contenido de CLARO TV GO\* mientras estos se encuentren activos. La oferta de canales premium no es caracterizada.
- ✓ La cantidad de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones simultáneas puede cambiar en cualquier momento (reduciéndolo o limitándolo).
- ✓ La cantidad de canales puede variar por no tratarse de una oferta caracterizada.
- ✓ La venta de este producto servicio está sujeta a viabilidad técnica y cobertura del servicio.

### RESTRICCIONES

- ✓ La cantidad de megas sugeridas para disfrutar correctamente de los servicios por pantalla debe ser de al menos 10 Megas disponibles.
- ✓ Para los usuarios Claro-móviles, se sugiere que se encuentren con acceso a la Red 4G.
- ✓ El proveedor de servicios de telefonía celular podrá aplicar cargos adicionales por el uso de datos en los dispositivos móviles.
- ✓ Se requiere que el usuario cuente con un Smart Tv modelo 2016 en adelante. Ver abajo el detalle. ✓ El servicio de Claro Tv Go no permite hacer cambio de audio (No tiene SAP) ✓ El servicio de Claro Tv Go no cuenta la funcionalidad de subtítulos.
- ✓ El servicio de Claro Tv Go no permite realizar grabación de canales.
- ✓ El servicio de Claro Tv Go no permite realizar zapping de canales (canalear).
- ✓ El usuario contrata el servicio para uso personal y no con fines de lucro, ni para ningún tipo de presentaciones públicas o uso de tipo comercial o diferente al de su propio y personal entretenimiento.
- ✓ El Proveedor prohíbe la copia de películas, programas y otros contenidos ofrecidos en la Plataforma. El usuario no puede, por ningún motivo, infringir derechos de autor sobre el Contenido.
- ✓ La calidad de visualización del contenido puede variar de una computadora y/o dispositivo a otro, y diversos factores pueden afectarla, como el lugar donde usted se ubica, el ancho de banda disponible y/o la velocidad de su conexión de Internet. El usuario debe estar conectado a Internet en todo momento para ver el contenido y todos los cargos de acceso a Internet son su responsabilidad.
- ✓ Los dispositivos mediante los cuales se accederá al servicio son propiedad de usuario por lo cual, Claro no es responsable por su funcionamiento.
- ✓ La Empresa tampoco será responsable por los problemas técnicos que pudieran afectar el normal funcionamiento de la plataforma.
- ✓ El cliente podrá vincular a su cuenta de Claro video hasta 5 dispositivos: televisor, PC, Tablet, consolas y Smartphone.



## ASPECTOS TÉCNICOS QUE DEBEN TENER LOS DISPOSITIVOS

- ✓ Para el correcto funcionamiento del paquete Tv Go, en los diferentes dispositivos, se deben tener en cuenta las siguientes características de estos.

### Características que debe el Smart TV:

- ✓ Smart TV Samsung 2016 y 2017 (Tizen).
- ✓ Smart TV LG 2016 y 2017.
- ✓ Smart TV Sony Bravia 2016 y 2017.
- ✓ Smart TV Sony Android 2016 y 2017.
- ✓ Smart TV Hisense 2016 y 2017 (H5, H6 y H7). - TV Player Coship.

### Apple TV

- ✓ Modelos superiores a la tercera generación.
- ✓ Debe tener una cuenta en iTunes Store para poder descargar la aplicación.
- ✓ **Nota:** No opera con otros dispositivos.

### Características que debe el computador.

#### Equipo Windows:

- ✓
- ✓ Sistemas operativos compatibles: Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8 o Windows 10.
- ✓ Navegadores de internet: Internet Explorer y Mozilla Firefox (debes instalar el complemento Microsoft Silverlight 4) o también puedes utilizar Google Chrome (funciona con el reproductor HTML5).
- ✓ Conexión a Internet: Mínimo 5MB.
- ✓ Validar la memoria ram – procesador del pc.

#### Equipo Mac

- ✓ Sistemas operativos compatibles: Apple Mac OS X.
- ✓ Navegadores de internet: Apple Safari y Mozilla Firefox (debes instalar el complemento Microsoft Silverlight 4) o también puedes utilizar Google Chrome (funciona con el reproductor HTML5).
- ✓ Conexión a Internet: Mínimo 5MB.
- ✓ Validar el tipo de navegación mínima de navegación

### Características de otros dispositivos.

#### Tablets y Celulares Android

- ✓ Tablets y Smartphones con versión del sistema operativo 4.1 o superior.
- ✓ Tablets y Celulares Windows
- ✓ Tablets y Smartphones con versión del sistema operativo Win 8.1 y Win 10. - Consola Xbox 360.

### Características que debe el dispositivo iOS.

- ✓ El sistema operativo debe ser iOS9 o superior.
- ✓ Los usuarios que tengan sistema operativo iOS8 en su dispositivo Apple podrán disfrutar de la versión instalada en su equipo, sin embargo, no podrán actualizar a la nueva versión.
- ✓ Para poder descargar la aplicación de Claro video o actualizarla deberán actualizar primero su sistema operativo (aplica para iOS8 o inferior).
- ✓ ¿Cómo activar Air Play para Claro video para disfrutar desde tu iPhone, iPad o iPod touch?
- ✓ Puedes transmitir tus películas favoritas, series, conciertos y todo el contenido que Claro video te ofrece a través de Air Play desde varias ubicaciones en tu dispositivo iOS.

- ✓ Para transmitir mediante Air Play a tu Apple TV:
- ✓ Conecta tu dispositivo iOS y el Apple TV a la misma red Wi-Fi.
- ✓ Abre Claro video en el dispositivo Apple (iPad, iPhone o iPod touch).
- ✓ Localiza y pulsa el icono Air Play.
- ✓ Selecciona el Apple TV en la lista de dispositivos disponibles que aparecerá e inicia la reproducción.

#### **MODIFICACIÓN DEL SERVICIO:**

- ✓ La oferta de canales no es caracterizada, puede variar sin previo aviso.
- ✓ Claro se reserva el derecho a modificar o terminar los planes de suscripción que CLARO TV GO ofrece; asimismo, puede cambiar las tarifas y cargos vigentes o agregar nuevas tarifas y cargos en cualquier momento, notificándole previamente al usuario dichas modificaciones antes de su implementación. Si el usuario no está de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá cancelar la suscripción en el momento que lo desee.

#### **SUSPENSIÓN/TERMINACIÓN/ RESTRICCIÓN:**

- ✓ Claro se reserva el derecho de terminar, suspender o restringir el uso de la cuenta de un suscriptor, el uso de los servicios o el acceso al Contenido en cualquier momento, sin notificación o responsabilidad alguna, si se determina que usuario ha incumplido con los Términos y Condiciones o si ha incurrido en otras conductas inapropiadas.
- ✓ Claro se reserva la facultad de terminar, suspender o restringir el uso de la cuenta de un suscriptor cuando se evidencie que:
  - ✓ Violan los derechos de terceros, incluyendo derechos de patentes, marcas, secretos industriales, derechos de autor, privacidad, publicidad u otros derechos de propiedad intelectual.
  - ✓ Utilizan tecnología u otros medios para acceder, indexar, enmarcar o vincularse a los Servicios (incluyendo el Contenido) que no estén autorizados por escrito por COMCEL (lo que incluye la remoción, deshabilitación, elusión, mecanismos de protección de contenido o control de acceso destinados a evitar descargas no autorizadas, capturas de streaming, vínculos, enmarcados, reproducciones, accesos a distribución del Servicio). ✓ A través del cualquier medio distinto al Reproductor de Video, incluidos medios automatizados, como 'robots', 'arañas' o 'lectores fuera de línea' (excepto por búsquedas realizadas de manera individual en motores de búsqueda accesibles públicamente con el único propósito de, y solamente en la medida necesaria, para crear índices de búsqueda disponibles públicamente –pero no caché o archivos– de los Servicios y excluyendo aquellos motores de búsqueda o índices que se albergan, promueven o se vinculan principalmente a contenido infractor o no autorizado).
  - ✓ Resulten en que se visualice en áreas abiertas al público o en establecimientos comerciales, o en su retransmisión, transmisión o ejecución de la programación, en el cobro por la admisión para verla, o en la transmisión o distribución de cuentas corrientes de la misma, o contravenga limitaciones de representaciones públicas adicionales.
  - ✓ Usen, transfieran, distribuyan o dispongan de la información que contiene el Servicio en cualquier forma que podría competir con el negocio de COMCEL o cualquiera de sus filiales.
  - ✓ Resulten en el envío de correo electrónico no solicitado o spam, o en que se recopile información acerca de usuarios con el propósito de enviarles correo electrónico no solicitado o spam.
  - ✓ Introduzcan virus o códigos, archivos o programas de cómputo de otro tipo que interrumpan, destruyan o limiten la funcionalidad de software o hardware de cualquier equipo de telecomunicación.
  - ✓ Dañen, inhabiliten, sobrecarguen, perjudiquen u obtengan acceso no autorizado a los Servicios, incluyendo Servidores de propiedad de COMCEL, redes de cómputo o cuentas de usuarios.
  - ✓ Retiren, modifiquen, inhabiliten, bloqueen, oculten o de otra forma afecten la publicidad relacionada con los Servicios (incluyendo el Contenido).
  - ✓ Utilicen los Servicios para publicitar o promover servicios que COMCEL no haya aprobado por escrito previamente.
  - ✓ Recaben información personal identificable violando la Política de Privacidad de COMCEL.
  - ✓ Alienten conductas que constituirían un delito o den lugar a responsabilidad civil.
  - ✓ Violan estas Condiciones de Uso, o lineamientos o políticas publicados por COMCEL.
  - ✓ Interfieran con el uso de otro usuario o su disfrute del Servicio o intenten realizar cualquiera de las acciones anteriores.

- ✓ No podemos asegurar –y no lo aseguramos– que otros usuarios cumplen o cumplirán con estas normas de conducta u otras disposiciones de las Condiciones de Uso y, en lo que compete a usted y a nosotros, en este acto usted asume todos los riesgos de daños o perjuicios que resulten de dicha falta de cumplimiento.
- ✓ Igualmente, CLARO podrá terminar unilateralmente la membresía si se encuentra, por cualquier medio idóneo, que el USUARIO ha incurrido en faltas a las leyes, normas o reglamentos o ha incurrido en cualquier otra conducta inapropiada
- ✓ Si el uso de los Servicios o el acceso al Contenido por su parte impone una carga indebida en nuestras redes o servidores. COMCEL no será responsable ante usted de modificaciones, suspensiones o discontinuación de los Servicios. Sin embargo, COMCEL, concederá, si fuere aplicable, un crédito, descuento u otra forma de contraprestación (por ejemplo, acreditando días adicionales en su cuenta), de acuerdo con las Condiciones de Uso. No obstante, si COMCEL termina su cuenta o suspende o discontinúa el acceso a los Servicios porque usted violó las Condiciones de Uso, entonces usted no podrá recibir dichos créditos, reembolsos, descuentos u otras contraprestaciones.
- ✓ El Servicio, incluyendo todo el Contenido, software, interfaces de usuario, textos, gráficos, logotipos, diseños, fotografías, iconos de botones, imágenes, videoclips y audios, descargas digitales, compilaciones de datos y software que se incluyen en el Sitio y/o que se entregan a los usuarios como parte del Servicio (la 'PI de COMCEL'), son bienes de COMCEL o de sus licenciantes o proveedores de contenido, y están protegidos por leyes y tratados, de Estados Unidos e internacionales, de derechos de autor, marcas, secretos industriales o de propiedad intelectual de otro tipo. Toda la PI de COMCEL que sea una marca, logotipo o marca de servicio también es una marca registrada o no registrada de COMCEL o de otros. Se prohíbe estrictamente el uso de la PI de COMCEL, excepto de conformidad con estas Condiciones de Uso, sin el permiso por escrito del propietario de dicha PI de COMCEL. También se le informa que COMCEL ejercerá con firmeza sus derechos de propiedad intelectual en la medida más amplia permitida por la ley. No puede comprar términos de búsqueda o usar meta etiquetas u otros 'textos ocultos' utilizando la PI de COMCEL, sin consentimiento expreso por escrito de COMCEL. Las imágenes de personas o personalidades que contiene el Sitio y referentes a interfaces de usuario no son una indicación o aprobación de COMCEL o productos específicos o nuestro servicio, a menos que se indique lo contrario.
- ✓ Para los demás eventos no contemplados en los presentes términos y condiciones CLARO TV GO\*, el servicio se regirá por los términos y condiciones de CLARO VIDEO.

**NORMATIVIDAD APLICABLE:**

- ✓ Para todos los efectos, CLARO TV GO\* se regirá por las normas y leyes de la República de Colombia.

## CONDICIONES GENERALES DE TODO CLARO

- **CONDICIONES GENERALES:**

- ✓ Oferta para usuarios de Comcel S.A. dirigida únicamente a personas naturales que sean clientes nuevos y/o actuales con tarifas residenciales o masivas.
- ✓ No aplica para empresas y/o negocios.
- ✓ Aplica para planes postpago móvil con voz y datos y planes hogar que tengan servicio de internet fijo.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual de los servicios postpago y/o hogares contratados no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

- **DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL BENEFICIO**

- ✓ Beneficio de más datos en tu plan postpago contratado y hasta más de velocidad en tu internet hogar contratado sin pagar más.
- ✓ En los planes postpago, el beneficio de más datos se entregará de acuerdo con el cargo fijo mensual del plan de la siguiente manera:

Rango del cargo fijo mensual.	Gigas adicionales promocionales
Menor a \$30.900 y \$39.800	5
Entre \$39.801 a \$48.800	10
Entre \$48.801 a \$63.800	20
Entre \$63.801 a \$79.800	25
Entre \$79.801 a \$89.800	50

Rango de cargo fijo mensual con impuestos incluidos

- **El cliente que desee acceder a este beneficio deberá cumplir con alguna de las siguientes condiciones:**

- ✓ **Mismo documento de identidad:**
  - Adquirir una línea nueva postpago Claro y nuevos servicios fijos Claro, que estén a nombre del mismo titular.
- ✓ **Misma dirección:**
  - El beneficio se entregará siempre y cuando las direcciones de los servicios fijos Claro (dirección de Instalación) y línea móvil postpago (dirección de activación) coincidan exactamente en los sistemas.
  - Si el plan postpago móvil nuevo o actual está a nombre de un titular diferente y la dirección registrada en el plan coincide con la dirección de instalación de los servicios fijos, recibirá más gigas en plan postpago y más megas en el servicio fijo hogar
  - Si los servicios fijos Claro nuevo o actual están a nombre de un titular diferente y la dirección de instalación coincide con la dirección del plan postpago, recibirá más megas en el servicio fijo hogar y más gigas en plan postpago.
- ✓ Los clientes que tengan el beneficio Todo Claro en su línea móvil postpago, podrán disfrutar de la navegación a la aplicación Claro vídeo sin límite de consumo de datos del plan.

- ✓ Para conocer los beneficios, el cliente puede hacerlo con el asesor comercial en la compra de los nuevos productos y/o poniéndose en contacto con las líneas de servicio.

- **OTRAS CONDICIONES IMPORTANTES:**

- ✓ El beneficio de hasta más megas de internet en cliente nuevo o cliente actual que contrate a la oferta comercial vigente aplica en planes de internet desde 30 megas, no aplica para las velocidades de 500 megas en adelante en cobertura HFC y FTTH.
- ✓ Los clientes nuevos y actuales de servicios fijos hogar, bajo los parámetros y políticas de ventas y contratos de usuarios beneficiados del programa de incentivos a la demanda del Ministerio TIC, que tengan el beneficio Todo Claro se les aplicará más megas de velocidad en el servicio de internet fijo ya que es una tarifa subsidiada.
- ✓ Los clientes hogar con servicio internet en cobertura WTTH no tendrán aumento en la capacidad del plan contratado, ya que los beneficios Todo Claro ya están otorgado por oferta.
- ✓ El cliente activado en planes postpago con la oferta Multiplay recibirán más datos; ya que es una tarifa que ya la otra porción del beneficio está incluida por oferta.
- ✓ Los clientes activados en los planes Navégala Tic activados bajo el programa de última milla móvil del Ministerio de las TIC no aplican para beneficio Todo Claro.
- ✓ Para mantener los beneficios de más megas en internet hogar y más gigas en líneas postpago, el cliente debe conservar los servicios activos fijos y móviles postpago con Claro.
- ✓ Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica.
- ✓ El beneficio Todo Claro no es acumulable con otros beneficios adquiridos previamente en Claro.
- ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para servicios de cortesía, demo, Inhouse, o planes especiales con renta cero, postpago y/o Hogar.
- ✓ El beneficio de Todo Claro no aplica para planes de datos para servicios especiales como SMARTWATCH, vehículos y/o otros servicios de datos que no estén diseñados para smartphones.

- **CARACTERÍSTICAS DEL BENEFICIO:**

- ✓ El cliente podrá combinar sus servicios con máximo 6 líneas móviles postpago persona natural y máximo dos cuentas de hogar bajo la misma titularidad o dirección de instalación del servicio hogar, las direcciones deben coincidir exactamente en los sistemas.
- ✓ La equivalencia de cada mega equivale a 1.024 kbps y de las gigas equivale a 1.024 megas bytes.
- ✓ Para que el servicio hogar Claro pueda recibir el beneficio Todo Claro, debe encontrarse activo con un equipo módem que soporte las velocidades de más de 30 Megas y hasta la cantidad de megas del beneficio. El beneficio estará sujeto a cobertura, viabilidad técnica y no aplicará mientras se mantenga algunas siguientes condiciones:
  - Que su cuenta refleje en el sistema una orden de trabajo por realizar (traslado, solicitud de servicio(s) adicional(es), orden de visitas técnicas, solicitud de un replanteamiento de acometida, reubicación de cableado por remodelación y/o mora).
  - La cuenta se encuentre bajo alguna campaña especial o bajo un beneficio de fidelización.
  - NOTA: Una vez finalizadas estas condiciones, el cliente podrá acceder al beneficio Todo Claro.
- ✓ En el servicio fijo la cantidad de megas depende del plan a contratar y determina la velocidad de navegación que el usuario recibirá en el cable módem, las cuales podrán reducirse si se utiliza el Wifi y de acuerdo con la ubicación del módem.

- ✓ Para que la línea postpago pueda recibir el beneficio Todo Claro, debe encontrarse activa y sin campañas especiales o beneficios de fidelización activos.
  - NOTA: Una vez finalizadas estas condiciones, el cliente podrá acceder al beneficio Todo Claro.
- ✓ Si el cliente adquiere un plan postpago con navegación ilimitada, no recibirá más datos porque ya cuenta con gigas ilimitadas.
- ✓ En los eventos que se entreguen megas promocionales, éstos no se tendrán en cuenta para el incremento del porcentaje del beneficio. El incremento del beneficio solo tendrá en cuenta las megas del servicio hogar contratado.
- ✓ En los eventos que se entreguen gigas promocionales, éstos no se tendrán en cuenta para el incremento del porcentaje del beneficio. El incremento del beneficio solo tendrá en cuenta las Gigas del plan postpago contratado.

- **CONDICIONES DEL BENEFICIO TIENDA.CLARO.COM.CO**

- ✓ Los clientes que contraten servicios postpago a través de la tienda claro.com.co, bajo las condiciones de esta y que se conviertan en Todo Claro, también recibirán el beneficio Todo Claro
- ✓ Estos beneficios se activarán en el transcurso de 72 horas hábiles para el servicio móvil y 7 días hábiles para el servicio de internet fijo, y se contarán a partir del momento en el que el cliente se vuelve Todo Claro.

- **DESCRIPCIÓN GENERAL PLANES POSTPAGO:**

- ✓ Para hacer uso de 3G/4G/4.5G el cliente debe contar con un equipo terminal móvil y una SimCard que soporten la tecnología respectiva.
- ✓ Los minutos ilimitados del plan postpago aplican para llamadas a cualquier destino nacional y son para uso exclusivo del titular de la línea; no se permite la comercialización de llamadas.
- ✓ 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: a) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, b) 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.
- ✓ Los SMS ilimitados plan postpago aplican para cualquier operador móvil nacional. No se permite el envío masivo de SMS, ni con contenido comercial o publicitario.
- ✓ Los minutos ilimitados de Larga Distancia Internacional incluidos en el plan postpago aplican únicamente marcando el prefijo 00444 y aplican para destinos fijos o móviles de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México. Para llamadas desde la línea fija, los minutos incluidos aplican únicamente marcando el prefijo 00456. Los minutos no consumidos en un ciclo no se acumularán para el siguiente ciclo de facturación.
- ✓ El servicio Familia y Amigos aplica para planes postpago Claro, consiste en la posibilidad de crear una comunidad de cinco (5) líneas de cualquier operador, incluyendo la línea del titular. Las líneas Claro-inscritas en la comunidad podrán hablar ilimitadamente entre sí y llamar ilimitadamente a las líneas inscritas de otro operador de la comunidad. Las llamadas que realicen las líneas de otro operador inscritas en la comunidad hacia las demás de la comunidad, serán descontadas y/o cobradas por dicho operador conforme a sus tarifas vigentes. La comunidad podrá incluir, además de la línea del titular, hasta cuatro (4) líneas móviles, o hasta tres (3) líneas móviles y una (1) línea fija Claro. No se permite la inscripción de líneas fijas de otro operador. Las líneas titulares y beneficiarias del servicio podrán pertenecer a máximo tres (3) comunidades. Los usuarios que no tengan incluido el servicio en su plan podrán adquirirlo por un valor mensual adicional de \$19.900 impuestos incluidos.

- ✓ El uso de las aplicaciones incluidas una vez consumida la navegación del plan el usuario podrá seguir accediendo a ellas sin costo adicional.
- ✓ La suscripción al servicio de Claro música está incluida en los planes móviles por 12 meses contados desde la activación del plan; una vez finalizado este tiempo, el valor del servicio será de \$13.900 mensuales. Para acceder a la suscripción de Claro música el usuario debe registrarse al servicio a través de la App de Claro música o a través del PC en claromusica.com. El streaming de música dentro de la App es sin límite de consumo, salvo en las secciones de radios, identifica la canción, eventos y conciertos.
- ✓ Los 25GB de almacenamiento en Claro drive no tendrán costo mientras el cliente conserve su línea móvil Claro; si cancela el servicio o hace portación a otro operador, tendrá 30 días calendario para descargar los archivos que haya subido a la nube.
- ✓ Para más información de términos y condiciones de la oferta postpago, puede remitirse a la siguiente dirección: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>

- **CONDICIONES DEL BENEFICIO CLARO VIDEO:**

- ✓ Los clientes que tengan el beneficio Todo Claro en su línea móvil postpago, podrán disfrutar de la navegación a la aplicación Claro vídeo sin límite de consumo de datos del plan:
- ✓ Este beneficio se activará 72 horas hábiles, a partir del momento en que el cliente se vuelve Todo Claro.
- ✓ Estas son las funcionalidades permitidas en la aplicación de Claro vídeo sin límite de consumo de datos del plan:
  - Iniciar sesión.
  - Navegar por el catálogo.
  - Reproducir series o películas de las secciones: Películas, Series, Música, Deportes, Documentales, Latinoamérica, Karaoke, Kids que se encuentren dentro de la sección “Catálogo”.
  - Reproducir series o películas por género: acción y aventura, anime y video juegos, biográficas, ciencia ficción, cine de oro, clásicas, comedias, deportes, documentales, drama, familiares, históricas, infantiles, latinoamericanas, música, románticas, terror y suspenso del catálogo.
  - Reproducir contenido de las secciones de catálogo, genero, alquiler y TV en vivo.
  - Alquilar una película y reproducirla (el costo del alquiler no está incluido).
  - Navegar por el catálogo de Tv en vivo: visualizar la Guía de Programación o bien reproducir un canal de las secciones: RED +, canales Claro, nacionales, deportes, infantiles, películas, series, cultural, variedades, música, noticias y actualidad y religiosos.
  - Reproducción de canales incluidos dentro del servicio de claro video, consulta la oferta de canales incluidos en [www.clarovideo.com.co](http://www.clarovideo.com.co). La oferta de canales no es caracterizada.
  - Para disfrutar todos los canales disponibles del servicio de televisión de la cuenta hogar, el usuario postpago deberá acceder a Claro video desde su celular con el número de su cuenta o con la cuenta del amigo o familiar que tenga los servicios en casa y con quien haya combinado su plan para ser Todo Claro. La oferta no es caracterizada.
  - No aplica servicios adicionales
  - No aplica para servicios soportados desde otras plataformas.
  - No aplica para redireccionamientos a URLS, servicios o apps externas, descarga de la app y sus contenidos.
- ✓ Para los servicios fijos, la suscripción a Claro video está incluida sin costo adicional. La suscripción no incluye películas de alquiler, para disfrutar este contenido el usuario deberá asumir el costo de alquiler a la tarifa vigente, el cuál será cargado a su factura. Es necesario contar con conexión a internet y se

recomienda que sea de al menos 3 megas de velocidad de descarga; si el cliente utiliza datos móviles, se desconectarán de la capacidad de navegación del plan. Se recomienda usar Wifi.

- ✓ La suscripción al servicio de Claro vídeo está incluida en los planes móviles por 12 meses contados desde la activación del plan; una vez finalizado este tiempo, el valor del servicio será de \$13.900 mensuales. Para acceder a la suscripción a Claro video debes registrarte en [clarovideo.com](http://clarovideo.com), aceptar los términos y asociar como forma de pago la factura móvil postpago.

- **CONDICIONES DEL BENEFICIO CLARO DRIVE:**

El servicio de almacenamiento en la nube Claro drive, está disponible para los usuarios Claro Hogar, que tengan servicios de televisión, telefonía o internet fijo. Aplica solo para Residencial.

Con Claro drive los usuarios registrados en el servicio podrán disfrutar de los siguientes beneficios:

- ✓ Almacenar de forma segura y confiable fotografías, música, videos, documentos o presentaciones de trabajo.
  - ✓ Con Claro drive los archivos no ocupan espacio en su computadora o dispositivos móviles.
  - ✓ Claro drive es la mejor forma de compartir el mundo digital entre amigos, familia y compañeros de trabajo. Comparte fotos, videos y documentos de manera fácil y rápida.
  - ✓ 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 Claro Hogar, en regístrate, ingresa tu número de cuenta claro hogar y tu tipo y número de documento y acepta términos y condiciones, registra un correo electrónico y asigna una contraseña al servicio. Así ya podrás disfrutar de 25GB de almacenamiento sin costo para respaldar tus archivos y los tengas disponibles a donde sea que vayas y desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.
- 
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.



## EQUIPO ULTRA WIFI

### DESCRIPCIÓN:

La solución ULTRA WIFI cuenta con una red Wi-Fi tipo malla que está compuesta por un módem/router, o estación base, y unos equipos satélites o puntos de acceso Ultra Wifi, que se comunican entre ellos para conformar una única red Wi-Fi con el mismo SSID y contraseña que permite tener una mayor cobertura y estabilidad en la señal.

CLIENTE NUEVO Y ACTUAL SIN ULTRA WIFI	PRECIO DE VENTA SIN IVA	IVA	TOTAL, PRECIO DE VENTA DE CONTADO	CUOTA MENSUAL 6 MESES	CUOTA MENSUAL 12 MESES	CUOTA MENSUAL 18 MESES	CUOTA MENSUAL 24 MESES	CUOTA MENSUAL 36 MESES	UNIDADES DISPONIBLES
Valor por los dos primeros equipos.	\$ 242.017	\$ 45.983	\$ 288.000	\$ 48.000	\$ 24.000	\$ 16.000	\$ 12.000	\$ 8.000	50.000
Valor por cada equipo adicional.	\$ 121.007	\$ 22.993	\$ 144.000	\$ 24.000	\$ 12.000	\$ 8.000	\$ 6.000	\$ 4.000	

### **CONDICIONES GENERALES:**

- ✓ Aplica a clientes nuevos y actuales.
- ✓ Aplica a nivel Nacional.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ Aplica para clientes que tengan cualquier paquete del servicio de internet fijo residencial con Claro, en red HFC y FTTH.
- ✓ El equipo Ultra Wifi, aplica para clientes nuevos y actuales con cualquier paquete que tenga el servicio de internet fijo residencial con Claro, que tenga equipos modem Docsis 3.0 en adelante.
- ✓ El equipo Ultra Wifi, se venden de contado o a plazos.
- ✓ El cliente podrá llevar el equipo Ultra Wifi con pago de contado, o a plazos a 6, 12, 18, 24 y 36 meses.
- ✓ El cliente que lleve el equipo Ultra Wifi a plazos tendrá 0% de interés.
- ✓ El cliente que lleve el equipo a plazos verá reflejado el valor de la cuota escogida, desde el ciclo de facturación siguiente a la instalación del equipo, en la factura de Claro Hogar.
- ✓ El cliente que escoja llevar el equipo a plazos no podrá adelantar pago del plan contratado.
- ✓ El costo de instalación del equipo para cliente nuevo y actual sin Ultra Wifi y con Ultra Wifi es de \$ 0.
- ✓ El cliente que adquiera el equipo Ultra Wifi por primera vez deberá llevar 2 equipos inicialmente.
- ✓ El cliente que ya tiene los dos primeros equipos Ultra Wifi podrá llevar hasta 3 equipos adicionales para un total de 5 equipos.
- ✓ Un cliente podrá tener máximo 5 equipos Ultra Wifi por cuenta hogar.
- ✓ El cliente podrá adquirir el equipo Ultra Wifi, en el momento de la venta del servicio fijo con paquete de internet para clientes nuevos y en clientes actuales, el servicio fijo con paquete de internet debe estar activo.
- ✓ Para los clientes nuevos y actuales con el servicio de Ultra Wifi que deseen adquirir equipos adicionales, lo podrán realizar únicamente comprando el equipo Ultra Wifi. Los equipos Ultra Wifi que ya traiga el cliente antes de esta nueva compra y estén en comodato, continuarán en comodato.
- ✓ Si el cliente desea terminar el contrato de los servicios fijos con Claro, no podrá devolver el equipo comprado, por ende, deberá terminar de pagar los meses pendientes del equipo adquirido.
- ✓ Para adquirir el equipo Ultra Wifi el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet y/o contactarse a los canales de atención y venta de Claro para realizar la compra del equipo, el cual será entregado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del equipo. **NO aplica para retiro en tienda.**
- ✓ La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.

## DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL EQUIPO ULTRA WIFI:

- ✓ La tecnología de las soluciones ULTRA WIFI asegura que la conexión WIFI no se pierda o desmejore dentro de un mismo hogar. El cliente mantiene la velocidad y la conexión a la red WiFi así cambie de AP (Access point) mientras se desplaza.
- ✓ Solución compuesta por 2 equipos con las siguientes características:
  - Dual-band simultánea transmite en 2.4 GHz y 5 GHz.
  - Banda de 5GHz.
    - Banda menos congestionada, lo que reduce las interferencias y ruidos.
    - Permite alcanzar mayores velocidades mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un mayor rendimiento.
  - AA Banda de 2.4GHz.
    - Banda de mayor alcance en espacios abiertos y a la hora de atravesar paredes y techos.
- ✓ 2x2 radios de 802.11b/g/n/ac para una mejor cobertura y potencia.
- ✓ Tecnología Beamforming que identifica dónde está el equipo e intensifica la señal wifi en esa dirección.
- ✓ Un único nombre de red WIFI o SSID para todo el sitio.  
A través de la aplicación que se entrega al momento de la instalación se puede manejar beneficios como control parental, redes de invitados entre otras
  
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.

**POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ Todas las tarifas plenas de Televisión incluyen 2 decodificadores sin costo (a excepción de las ofertas que se ofrecen con TVGO), del 3er decodificador en adelante se genera costo de arrendamiento:

Escenarios	Estratos	ENTREGA DE LOS DECOS		
		Tv *Digital/VideoParaTodos	Tv Digital Avanzada**	Box TV Superior/Box TV Avanzada
Triples	1 y 2	Dos SD*	Dos HD	Un High End y un HD
	3 y 4	Dos SD*	Dos HD	Un High End y un HD
	5 y 6	N/A	Dos HD	Un High End y un HD
Dobles	1 y 2	Dos SD*	Dos HD	Un High End y un HD
	3 y 4	Dos SD*	Dos HD	Un High End y un HD
	5 y 6	N/A	Dos HD	Un High End y un HD
Sencillos	1 y 2	Dos SD*	Dos HD	Un High End y un HD
	3 y 4	Dos SD*	Dos HD	Un High End y un HD
	5 y 6	N/A	Dos HD	Un High End y un HD

- ✓ La cantidad de canales HD depende del plan a contratar (tv digital Avanzada o tv digital superior)
- ✓ El plan de TV digital no tiene canales HD.
- ✓ Box TV aplica para clientes nuevos y actuales en TV Superior y TV Avanzada a las tarifas vigentes. Máximo se puede activar 3 dispositivos de Box TV por cuenta. Box TV tiene acceso a uso o descarga de las aplicaciones que estén certificadas con Google para Android TV. El decodificador nagra NO aplica para clientes actuales que ya lo traigan ni para nuevas solicitudes.
- ✓ El deco nagra NO APLICA en Tv Digital Avanzada para clientes nuevos o actuales con tarifas y condiciones vigentes o no vigentes.
- ✓ Las tarifas de Televisión Superior y Televisión Avanzada si tienen incluido en el valor el servicio de HD y deco High End Box TV en el primer deco de Box TV y en el segundo el servicio de HD.
- ✓ Con los decodificadores HD entregados, nuestros clientes podrán disfrutar sin costo adicional de los siguientes canales en alta definición: Box TV Avanzada: 77 canales HD. Box TV Superior: 102 canales HD.
- ✓ Dependiendo del paquete que contrate el cliente (Box TV Superior\_Smart Speaker o Box TV Avanzada\_Smart Speaker) y teniendo deco High End de Claro Box TV\_Smart Speaker, tendrá las siguientes funcionalidades:

BOX TV SUPERIOR_SMART SPEAKER	BOX TV AVANZADA_SMART SPEAKER
Claro Video.	Claro Video.
Retroceder 24 Horas.	Retroceder 5 Horas.
PVR en la Nube hasta 400 Horas.	PVR en la Nube hasta 200 Horas.

- La oferta de canales no es caracterizada, puede variar sin previo aviso.

**Las siguientes son las tarifas de servicios adicionales:**

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
HD decodificador de la nueva Tv (1er punto) Box TV Superior o Box TV Avanzada.	\$ 0 (1)	HBO MAX.	\$ 19.900
HD decodificador (1er punto) Aplica en clientes actuales con caja HD que activen HD sobre la misma tarifa en Tv Digital Avanzada.	Incluido en el cobro Básico.	Hot pack.	\$ 30.900
HD decodificador High End Claro Box TV Superior o Box TV Avanzada (2do punto)	\$15.000 (1)	Paquete Internacional	\$ 7.900
HD (2do punto) Tv Digital Avanzada.		Golden Premier HD.	
HD decodificador de la nueva Tv (3er punto incluye arriendo de deco y servicio) Box TV Superior o Box TV Avanzada.	\$20.000 (1)	Universal +	\$ 26.000
HD (3er punto en adelante) incluye arriendo de deco y servicio para la Tv Digital Avanzada.	\$ 10.000	Win Premium HD. Estratos 4 al 6 y Soho.	\$ 31.900
Smart Speaker (1er punto)	\$ 10.000	Win Premium HD.	\$ 27.900
		Estrato 3.	
Smart Speaker (2do punto)	\$ 25.000	Win Premium HD.	\$ 25.900
		Estrato 1 y 2.	
Smart Speaker (3er punto)	\$ 30.000	Win Premium SD.	\$23.900 (2)
HBO.	\$ 19.900	Revista.	\$ 3.800
Prime Video	\$ 20.600	N/A	N/A

**(1) Incluye decodificador de la nueva televisión o High End dependiendo de la TV contratada que integra las nuevas funcionalidades, el HD y el servicio de Claro Video. (2) No aplica en Claro Box TV\_Smar Speaker, FTTH o DTH.**

- ❖ Los clientes podrán acceder a 3 meses sin costo de Prime Video realizando la activación a través de App Mi Claro, esta oferta sólo se encuentra habilitada por autogestión. El cliente deberá ingresar al App Mi Claro, dirigirse al botón de prime video, aceptar términos y condiciones, y posteriormente culminar su registro en la página de Prime Video. El cliente podrá cancelar su suscripción cuando desee para evitar cargos adicionales a su factura, la cancelación también debe realizarse por App Mi Claro.
- ✓ La oferta de canales puede variar según la ciudad.
- ✓ Los canales Premium tienen costo mensual adicional.
- ✓ Servicios sujetos a disponibilidad de cobertura.
- ✓ Puedes contratar los servicios con o sin cláusula de permanencia; en ese último caso deberás pagar el valor de cargo de conexión en la primera factura.
- ✓ 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.
- ✓ Si el usuario 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.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Todas las tarifas en paquetes sencillos, dobles y triples incluyen Claro Video a \$ 0. Para acceder a los contenidos en línea bajo demanda el cliente debe registrarse en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com) y aceptar los términos y condiciones de producto Claro video, una vez inscrito tendrá acceso al contenido de la biblioteca y podrá ingresar desde la APP de Claro para la línea móvil con el mismo usuario y contraseña, la navegación realizada a esta App se descontará de la navegación del plan móvil.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo únicamente en la dirección relacionada en el contrato.

- ✓ La oferta vigente de dobles y triples desde 400 MB en adelante incluye gratis revista 15 Minutos. No aplica para sencillos y dobles de TV + VOZ ni para los escenarios con TV Digital. No aplica para El Cerrito.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Con esta promoción el cargo fijo mensual no se incrementa. Solo en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

#### CONDICIONES DE EXPERIENCIA GAMER

- ✓ Con la nueva oferta se podrá vivir una experiencia Gamer, porque se mejoró la velocidad de Up desde la velocidad de 200 megas.
- ✓ El servicio está sujeto a la disponibilidad de cobertura y a la viabilidad técnica de la instalación.
- ✓ Por \$ 10.000 IVA incluido, adicionales a la renta o tarifa actual o vigente con Internet 200 MB, podrás disfrutar de la experiencia Gamer en 250 megas (con velocidad de subida de 50MB), en Sencillos, Dobles y Triples en tarifas vigentes, desasociando el servicio actual de Internet y asociando el nuevo de servicio de Internet 250 megas si tienes actualmente 200 megas.
- ✓ Esto aplica solo para residencial en red HFC.
- ✓ A los Gamers se les entregará un punto cableado adicional al indicado en el cuadro de puntos cableados.

#### CONDICIONES DEL PUNTO CABLEADO:

El punto cableado es una extensión del servicio de internet contratado y no aplica para clientes de Internet para todos.

DESCRIPCIÓN *	TARIFA
Cliente nuevo o actual que adquiera, o empaquete a 30 MB y hasta 200 MB.	Hasta 1 Punto Cableado - Sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo o actual que adquiera, o empaquete de 200 MB y hasta 300 MB.	Hasta 2 Puntos Cableados - Sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo o actual que adquiera, o empaquete de 300 MB y hasta 400 MB.	Hasta 3 Puntos Cableados - Sin cobro incluido en la instalación.
Cliente nuevo o actual que adquiera, o empaquete de 400 MB, en adelante	Hasta 4 Puntos Cableados - Sin cobro incluido en la instalación.
Clientes actuales.	\$42.000 IVA Incluido-Cobro Único.

**\*Los rangos para las velocidades de internet antes descritas están sin el beneficio Todo Claro del doble de velocidad, o sea, aplica según la velocidad base.**

- ✓ Aplica a nivel nacional.
- ✓ El servicio de punto cableado hace parte de la oferta y el cliente decide en que equipos se instala, en caso de no tener equipos con puertos de red no se podrá realizar la entrega del servicio y si se solicita en una nueva visita, esta tendrá un costo de \$ 42.000 incluido por cada punto solicitado.
- ✓ Los clientes nuevos de velocidades inferiores a 30 MB que soliciten el servicio de punto cableado tendrán un costo de \$ 42.000 IVA incluido por cada punto solicitado.
- ✓ Para clientes actuales de 5 MB en adelante que soliciten el servicio de punto cableado tendrá un costo de \$
  - 42.000 IVA incluido por cada punto solicitado.
- ✓ Aplica únicamente para el segmento Residencial.
- ✓ El servicio contratado solo podrá ser instalado en la dirección relacionada en el contrato y será para uso exclusivo del lugar donde se realizó la instalación.

- ✓ Máximo se ofrecerá cuatro (4) puntos adicionales por cliente, de acuerdo con la disponibilidad de puertos de módem instalado.
- ✓ No aplica exención de IVA en ningún estrato.

### CONDICIONES DE VENTA ESPECIALES SOHO

- ✓ La identificación del cliente deber ser cédula, si la identificación es NIT o se van a vender 3 líneas de telefonía, o más, se debe manejar con cliente PYME.
- ✓ Se manejan los mismos estratos que residencial. El estrato NR se utiliza para tarifas Pymes.
- ✓ Se debe identificar como Negocio de Barrio (SOHO) para la utilización de códigos y tarifas SOHO.
- ✓ Si el HHPP ya está hoy en estrato NR se debe vender el producto y la tarifa Pyme.

### EQUIPO MTA DUAL BAND

- ✓ Equipo Un MTA dual-band emite simultáneamente señales en las bandas de 2,4 GHz y 5 GHz.
  - **En 5GHz** o Banda menos congestionada, lo que reduce las interferencias y ruidos.
  - Permite alcanzar más velocidades mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un más rendimiento. ✓
  - **En 2,4GHz**
- ✓ Banda de más alcance en espacios abiertos y a la hora de atravesar paredes y techos.
- ✓ Este equipo no aplica para velocidad de 10 MB o inferiores.
- ✓ Para las velocidades desde 30 MB a menos de 100 MB este equipo podrá ser adquirido por \$12.000 mensuales IVA incluido.
- ✓ Para las velocidades de 100 MB a 400 MB, en adelante incluye sin costo adicional el equipo MTA Dual Band.
- ✓ Para las velocidades mayores a 400 MB, en adelante incluye sin costo adicional el equipo MTA Dual Band 3.1.

### 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*	\$ 113

**\*Excepto el operador TIGO cuyo costo lo define este operador hasta el 28 de febrero de 2023. A partir del 1 de marzo de 2023 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>.

## CLARO DRIVE

El servicio de almacenamiento en la nube Claro drive, está disponible para los usuarios Claro Hogar, que tengan servicios de televisión, telefonía o internet fijo. Aplica solo para Residencial.

Con Claro drive los usuarios registrados en el servicio podrán disfrutar de los siguientes beneficios:

- ✓ Almacenar de forma segura y confiable fotografías, música, videos, documentos o presentaciones de trabajo.
- ✓ Con Claro drive los archivos no ocupan espacio en su computadora o dispositivos móviles.
- ✓ Claro drive es la mejor forma de compartir el mundo digital entre amigos, familia y compañeros de trabajo. Comparte fotos, videos y documentos de manera fácil y rápida.
- ✓ 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 Claro Hogar, en regístrate, ingresa tu número de cuenta claro hogar y tu tipo y número de documento y acepta términos y condiciones, registra un correo electrónico y asigna una contraseña al servicio. Así ya podrás disfrutar de 25GB de almacenamiento sin costo para respaldar tus archivos y los tengas disponibles a donde sea que vayas y desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.
- ✓ Pero si necesitas más espacio, Claro drive te ofrece varias opciones, para que escojas la que más se ajuste a tus requerimientos. 25 GB de almacenamiento sin costo, 75 GB de almacenamiento por \$3.500 mensuales, 150 GB de almacenamiento por \$6.000 mensuales o 1TB de almacenamiento por \$28.000 mensuales. A estos valores no les aplica iva. Según oferta disponible, el usuario podrá migrar a un plan de mayor capacidad, así mismo podrá migrar a un plan de menor capacidad de almacenamiento según oferta disponible, para este segundo caso, el usuario debe asegurarse de eliminar los archivos necesarios para ajustarse al nuevo plan.
- ✓ El usuario podrá cancelar la suscripción al servicio Claro drive en cualquier momento, desde la página [www.clarodrive.com](http://www.clarodrive.com), o desde la aplicación.

## T-RESUELVE CLARO

- ✓ Servicio que permite a los clientes tener un experto que los ayudará a instalar, configurar y mantener sus equipos tecnológicos en óptimas condiciones.
- ✓ El servicio incluye asistencia en eventos de emergencia por parte de electricista, vidriero, emergencias de plomería o cerrajería, así como la asistencia de personal de mantenimiento.
- ✓ Existen 3 planes con diferente alcance y tarifa: **T-Resuelve empaquetado\***, **T-Resuelve oro**, **T-Resuelve plata** y **T-Resuelve bronce**:

PLANES T-RESUELVE HOGAR				
Características/PLANES	EMPAQUETADO	BRONCE	PLATA	ORO
Tarifa mensual (Iva incluido)	*	<b>\$ 6.900</b>	<b>\$ 10.900</b>	<b>\$ 13.900</b>
Soporte telefónico 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte remoto 7x24x365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte en sitio	4 visitas/año	4 visitas/año	6 visitas/año	12 visitas/año
Equipos soportados	7	7	10	15
Medición calidad Wifi	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Plomería de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Cerrajería de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Electricista de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Vidriero de emergencia	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año
Servicio de Toderó (Personal de mantenimiento)	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año

\*Está incluido dentro de la oferta igual o mayor a 400 MB No Todo Claro. Está incluido dentro de la oferta igual o mayor a 500 MB Todo Claro.

- ✓ Servicios de soporte telefónico y remoto: Cobertura en 1.198 Municipios de Colombia para la prestación del servicio a los usuarios Claro Hogar.
- ✓ Servicios de soporte presencial y servicios de asistencia por emergencia: Cobertura en 123 ciudades principales y secundarias.
- ✓ Horario de atención: Soporte Telefónico / Chat: En línea 7X24; Soporte en sitio: 5 x 12, lunes a viernes de 6am - 8pm.
- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales TMK Hogares y TMK A365.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve por cuenta, siendo éste, Bronce, Plata u Oro.



## T- RESUELVE MULTIASISTENCIA

- ✓ El Plan MultiAsistencia ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional en categorías como hogar, salud, mascotas, movilidad, bienestar y desempleo que pueden utilizar cada vez que lo necesiten.

- ✓ Asistencias incluidas en el Plan:

### - Plan Multiasistencia:




 Asistencia Tradicional Hogar	 Asistencia Hogar Express	 Asistencia Hogar Limpia	 Cobertura Médica	 Cobertura Bienestar
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia</li> <li>✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos.</li> <li>✓ Mensajería pequeños paquetes</li> <li>✓ Traslado al aeropuerto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Armado de muebles en el hogar.</li> <li>✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz/ soportes para tv o artículos decorativos / canaletas para cobertura de cableado/ esquineros.</li> <li>✓ Instalación de cortinas o persianas</li> <li>✓ Instalación de grifos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal.</li> <li>✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de Ambulancia</li> <li>✓ Orientación médica telefónica</li> <li>✓ Médico a domicilio por emergencia</li> <li>✓ Doctor IGS: Médico virtual adulto o pediátrico</li> <li>✓ Exámenes de laboratorio</li> <li>✓ Terapias físicas o Respiratorias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño de rutina de ejercicios</li> <li>✓ Curso virtual de batidos saludables</li> <li>✓ Curso virtual de yoga</li> <li>✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada)</li> <li>✓ Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa.</li> </ul>

- **Plan MultiAsistencia: Por solo \$20.300 mensuales IVA incluido.**

Condiciones:

- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC, DTH y FTTH del segmento Hogar (Residencial)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve Multiasistencia por cuenta.

### - Plan Multiasistencia Pets:

 Asistencia Mascotas	 Asistencia Exequial Mascotas	 Asistencia Legal y De Ayuda
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientación Médica Veterinaria telefónica</li> <li>✓ Consulta Médica Veterinaria por emergencia</li> <li>✓ Baño canino después de enfermedad o cirugía</li> <li>✓ Vacunación de refuerzo médico veterinario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave.</li> <li>✓ Servicio de cremación por enfermedad o accidente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistencia legal telefónica: asesoría en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada.</li> <li>✓ Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota.</li> </ul>

- **Plan MultiAsistencia Pets: Por solo \$20.300 mensuales IVA incluido.**

Condiciones:

- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC, DTH y FTTH del segmento Hogar (Residencial)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve Multiasistencia por cuenta.

– **Plan Multiasistencia Hogar:**

El Plan MultiAsistencia Hogar ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional, con énfasis principalmente en asistencias para reuniones en casa y asistencias al Hogar en general, que pueden:

 Asistencia Tradicional Hogar	 Asistencia Hogar Express	 Asistencia Hogar Limpia	 Cobertura Médica	 Cobertura Bienestar
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriera/ Cerrajería por emergencia</li> <li>✓ Asistente en filas para eventos culturales, musicales y deportivos.</li> <li>✓ Mensajería pequeños paquetes</li> <li>✓ Traslado al aeropuerto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Armado de muebles en el hogar.</li> <li>✓ Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz/ soportes para tv o artículos decorativos / canaletas para cobertura de cableado/ esquineros.</li> <li>✓ Instalación de cortinas o persianas</li> <li>✓ Instalación de grifos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limpieza profunda de cocina o baño principal.</li> <li>✓ Servicio de desinfección de colchones, almohadas o muebles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de Ambulancia</li> <li>✓ Orientación médica telefónica</li> <li>✓ Médico a domicilio por emergencia</li> <li>✓ Doctor IGS: Médico virtual adulto o pediátrico</li> <li>✓ Exámenes de laboratorio</li> <li>✓ Terapias físicas o Respiratorias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseño de rutina de ejercicios</li> <li>✓ Curso virtual de batidos saludables</li> <li>✓ Curso virtual de yoga</li> <li>✓ Curso virtual de cocina saludable (Alimentación balanceada)</li> <li>✓ Asesoría de adecuación a tu puesto de trabajo en casa.</li> </ul>
 <p><b>Cobertura Reuniones en Casa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Armado de BBQ o asador</li> <li>✓ Limpieza post fiesta (sala/cocina o salón comunal)</li> <li>✓ Mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal</li> <li>✓ Chef</li> <li>✓ Barman</li> <li>✓ Mesero</li> <li>✓ Curso virtual de coctelería o cocina saludable</li> </ul>				

- **Plan MultiAsistencia Hogar:** Por solo **\$20.300** mensuales IVA incluido.






**Condiciones:**

- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC y FTTH del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve Multiasistencia Hogar por cuenta.

**T-Resuelve Salud:**

El Plan T-Resuelve Salud ofrece a los Clientes Hogar una gran variedad de servicios de asistencia a nivel nacional como: Asistencias médicas generales y especializadas, asistencias odontológicas, asistencias adulto mayor, asistencias por incapacidad y asistencias enfermedad de alto riesgo, que los clientes pueden utilizar cada vez que lo necesiten.

**Asistencias incluidas en el Plan:**

 Asistencias Médicas generales y especializadas	 Asistencias odontológicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video doctor</li> <li>• Orientación médica telefónica</li> <li>• Ambulancia por emergencia</li> <li>• Consulta médica virtual de especialistas</li> <li>• Médico a domicilio por emergencia</li> <li>• Enfermera a domicilio para inyección</li> <li>• Terapias físicas o respiratorias básicas</li> <li>• Terapias básicas de lenguaje</li> <li>• Exámenes de laboratorio a domicilio</li> <li>• Lectura de exámenes médicos</li> <li>• Orientación psicológica telefónica o virtual</li> <li>• Orientación nutricional telefónica o virtual</li> <li>• Segunda opinión médica</li> <li>• Suero post-fiesta a domicilio</li> <li>• Envío de medicamentos a domicilio</li> <li>• Coordinación y auxilio para alistar de: sillan de ruedas, muletas, caminadores, o cunas hospitalarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia dental de emergencia</li> <li>• Medicina bucal</li> <li>• Cirugía - extracciones simples o extracciones</li> <li>• Profilaxis/ Pulido dental</li> <li>• Limpieza dental básica</li> <li>• Orientación dental telefónica</li> </ul>
 Asistencias enfermedad de alto riesgo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión virtual para cuidadores</li> <li>• Sesión virtual de apoyo para el paciente y su familia</li> <li>• Auxilio económico por hospitalización asistida</li> </ul>	 Asistencias adulto mayor <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos</li> <li>• Servicio de acompañamiento a cita médica</li> <li>• Recordatorio de ingesta de medicamentos</li> <li>• Transporte a citas médicas (ida y vuelta)</li> </ul>  Asistencias por incapacidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductor o transporte por temas de salud</li> <li>• Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización</li> <li>• Intercala de aire por hospitalización o incapacidad</li> </ul>

**Plan T-Resuelve Salud:** Por solo **\$19.000** mensuales

**Condiciones:**

- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos HFC y FTTH del segmento Hogar (Residencial y Soho)
- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un T-Resuelve Salud por cuenta.