

# Términos y Condiciones del beneficio Todo Claro

---

✓ Vigencia: del 01 al 31 de marzo de 2023

- **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 WTTN 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](http://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 VÍDEO:**

- ✓ 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.