

<b>Política:</b>	<b>CONDICIONES OFERTA SAN ANDRÉS FTTH UNIDAD DE NEGOCIO HOGARES</b>	
<b>Vigencia:</b>	<b>Desde:</b> 01/11/2023	<b>Hasta:</b> 30/11/2023

**Productos:**

<b>Televisión: Digital Superior IP, Digital Avanzada IP.</b>	<b>Internet:</b> No Todo Claro de 100,150 y 200 MB y Todo Claro de 200,300 y 400 MB	<b>Telefonía:</b> Local ilimitada.
--	---	------------------------------------

**Descripción:**

PAQUETE	ESTRATO	CIUDAD	RED
Sencillos, dobles y triples.	Todos	Isla de San Andrés Colombia.	FTTH

**Oferta No Todo Claro:**

OFERTA TRIPLE PLAY	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
Triple Box TV Superior_IP 200 MB_F	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 219.900	\$ 219.900	\$ 219.900
Triple Box TV Superior_IP 150 MB_F	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 204.900	\$ 204.900	\$ 204.900
Triple Box TV Superior_IP 100 MB_F	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 184.900	\$ 184.900	\$ 184.900
Triple Box TV Avanzada_IP 200 MB_F	\$ 179.900	\$ 179.900	\$ 179.900	\$ 189.900	\$ 189.900	\$ 189.900
Triple Box TV Avanzada_IP 150 MB_F	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900
Triple Box TV Avanzada_IP 100 MB_F	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 154.900	\$ 154.900	\$ 154.900
Triple Digital Avanzada_IP 200 MB_F	\$ 173.900	\$ 173.900	\$ 173.900	\$ 183.900	\$ 183.900	\$ 183.900
Triple Digital Avanzada_IP 150 MB_F	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 168.900	\$ 168.900	\$ 168.900
Triple Digital Avanzada_IP 100 MB_F	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 148.900
OFERTA DOBLE PLAY	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
Box TV Superior_IP 200 MB_F	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900
Box TV Superior_IP 150 MB_F	\$ 184.900	\$ 184.900	\$ 184.900	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 194.900
Box TV Superior_IP 100 MB_F	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900
Box TV Avanzada_IP 200 MB_F	\$ 169.900	\$ 169.900	\$ 169.900	\$ 179.900	\$ 179.900	\$ 179.900
Box TV Avanzada_IP 150 MB_F	\$ 154.900	\$ 154.900	\$ 154.900	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 164.900
Box TV Avanzada_IP 100 MB_F	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 144.900
TV Digital Avanzada_IP 200 MB_F	\$ 163.900	\$ 163.900	\$ 163.900	\$ 173.900	\$ 173.900	\$ 173.900
TV Digital Avanzada_IP 150 MB_F	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 158.900
TV Digital Avanzada_IP 100 MB_F	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900
Telefonía + Internet 200 MB FTTH	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 148.900
Telefonía + Internet 150 MB FTTH	\$ 123.900	\$ 123.900	\$ 123.900	\$ 133.900	\$ 133.900	\$ 133.900
Telefonía + Internet 100 MB FTTH	\$ 103.900	\$ 103.900	\$ 103.900	\$ 113.900	\$ 113.900	\$ 113.900
OFERTA SENCILLA	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
Internet 200 MB_F	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900
Internet 150 MB_F	\$ 113.900	\$ 113.900	\$ 113.900	\$ 123.900	\$ 123.900	\$ 123.900
Internet 100 MB_F	\$ 93.900	\$ 93.900	\$ 93.900	\$ 103.900	\$ 103.900	\$ 103.900
Telefonía	\$ 79.900	\$ 79.900	\$ 79.900	\$ 89.900	\$ 89.900	\$ 89.900

### Oferta Todo Claro:

OFERTA TRIPLE PLAY	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
Triple Box TV Superior_IP 400 MB_F	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 219.900	\$ 219.900	\$ 219.900
Triple Box TV Superior_IP 300 MB_F	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 204.900	\$ 204.900	\$ 204.900
Triple Box TV Superior_IP 200 MB_F	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 184.900	\$ 184.900	\$ 184.900
Triple Box TV Avanzada_IP 400 MB_F	\$ 179.900	\$ 179.900	\$ 179.900	\$ 189.900	\$ 189.900	\$ 189.900
Triple Box TV Avanzada_IP 300 MB_F	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900
Triple Box TV Avanzada_IP 200 MB_F	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 154.900	\$ 154.900	\$ 154.900
Triple Digital Avanzada_IP 400 MB_F	\$ 173.900	\$ 173.900	\$ 173.900	\$ 183.900	\$ 183.900	\$ 183.900
Triple Digital Avanzada_IP 300 MB_F	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 168.900	\$ 168.900	\$ 168.900
Triple Digital Avanzada_IP 200 MB_F	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 148.900
OFERTA DOBLE PLAY	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
Box TV Superior_IP 400 MB_F	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900
Box TV Superior_IP 300 MB_F	\$ 184.900	\$ 184.900	\$ 184.900	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 194.900
Box TV Superior_IP 200 MB_F	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900
Box TV Avanzada_IP 400 MB_F	\$ 169.900	\$ 169.900	\$ 169.900	\$ 179.900	\$ 179.900	\$ 179.900
Box TV Avanzada_IP 300 MB_F	\$ 154.900	\$ 154.900	\$ 154.900	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 164.900
Box TV Avanzada_IP 200MB_F	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 144.900
TV Digital Avanzada_IP 400 MB_F	\$ 163.900	\$ 163.900	\$ 163.900	\$ 173.900	\$ 173.900	\$ 173.900
TV Digital Avanzada_IP 300 MB_F	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 158.900
TV Digital Avanzada_IP 200 MB_F	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900
Telefonía + Internet 400 MB FTTH	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 148.900	\$ 148.900	\$ 148.900
Telefonía + Internet 300 MB FTTH	\$ 123.900	\$ 123.900	\$ 123.900	\$ 133.900	\$ 133.900	\$ 133.900
Telefonía + Internet 200 MB FTTH	\$ 103.900	\$ 103.900	\$ 103.900	\$ 113.900	\$ 113.900	\$ 113.900
OFERTA SENCILLA	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
Internet 400 MB_F	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900
Internet 300 MB_F	\$ 113.900	\$ 113.900	\$ 113.900	\$ 123.900	\$ 123.900	\$ 123.900
Internet 200 MB_F	\$ 93.900	\$ 93.900	\$ 93.900	\$ 103.900	\$ 103.900	\$ 103.900
Telefonía	\$ 79.900	\$ 79.900	\$ 79.900	\$ 89.900	\$ 89.900	\$ 89.900

El beneficio de más datos Todo Claro, aplica siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro.

Ver condiciones de Todo Claro en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

- El servicio sencillo de tv solo se podrá vender con la oferta contenida en las condiciones comerciales de DTH, las cuales aplican solo para residencial.

ERVICIO	SAN ANDRÉS ISLAS
Tv Satelital.	\$ 58.900

### **CONDICIONES GENERALES ULTRAVELOCIDAD FTTH:**

- ✓ En red FTTH se ofrecen velocidades de internet de 100, 150 y 200 megas.
- ✓ Las velocidades aquí relacionadas en tecnología FTTH son simétricas, sujeto a disponibilidad de cobertura.
- ✓ 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 mayores de 300 megas a nivel nacional están sujetas a disponibilidad de cobertura y validación de prefactibilidad.
- ✓ El servicio contratado será instalado para uso exclusivo en la dirección relacionada en el contrato
- ✓ Las megas contratadas determinan la velocidad de navegación que recibes en el módem, las cuales podrán reducirse si utilizas Wifi y de acuerdo con la ubicación del módem.

### **POLÍTICAS GENERALES:**

- ✓ En la Isla de San Andrés la oferta aplica \*donde haya cobertura de red FTTH.
- ✓ La exclusión del IVA en las regiones de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se debe a lo establecido en Ley 47 de 1993 artículo 22. No es una promoción
- ✓ Para clientes no Todo Claro nuevos o actuales la solución Ultra Wifi NO tiene costo de instalación por promoción.
- ✓ Esta oferta aplica para empaquetamiento o migración de cliente actual UNI o DTH a FTTH, siempre y cuando no se disminuya la renta actual.
- ✓ Todas las tarifas en paquetes sencillos, dobles y triples incluyen Claro video.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales "televisión, internet y telefonía".
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ 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 se asignará 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.
- ✓ Las tarifas de Box TV Superior IP y Box TV Avanzada IP, si tienen incluido en el valor el servicio de HD y deco High End de Box TV en el primer decodificador, y en el segundo solo el servicio de HD. 3ro en adelante a petición del cliente según máximo permitido.
- ✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por \$ 4.300.
- ✓ La oferta vigente de dobles y triples desde 400 MB FTTH en adelante incluye gratis revista 15 Minutos. No aplica para sencillos y dobles de Satelital + voz.
- ✓ 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.
- ✓ Toda la oferta vigente en cualquier paquete que incluya Internet FTTH en cualquier velocidad, incluye ONT Dual Band.
- ✓ No se pueden realizar ventas con NIT con tarifas residenciales.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa plena anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Todos los valores detallados en esta política NO incluyen impuestos adicionales al IVA.
- ✓ El servicio de Ultra Wifi no aplica como comodato sino como venta del equipo.
- ✓ La venta de este servicio está sujeto a viabilidad técnica y cobertura del servicio.
- ✓ Para ventas nuevas la velocidad es simétrica: "La velocidad de bajada es la misma velocidad de subida".
- ✓ 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.

❖ **Beneficio Todo Claro:**

- ✓ Todas las ofertas que tengan incluido el servicio fijo de internet y que tengan servicios móvil postpago, tendrán el beneficio Todo Claro.
- ✓ Aplica para clientes actuales ya Todo Claro que lleguen a esta oferta por mejora de su servicio o empaquetamiento.
- ✓ Aplica solo para servicio Residencial.
- ✓ El beneficio Todo Claro no aplica clientes Soho.
- ✓ Más información de condiciones y restricciones del beneficio Todo Claro, <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

**POLÍTICAS DE CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN**

- ✓ Todos los paquetes tienen un cargo parcial de conexión (cargo de Instalación) de acuerdo con la siguiente tabla:

PAQUETE	PAGO PARCIAL CARGO DE CONEXIÓN
Sencillo	\$ 52.000
Doble	\$ 52.000
Triple	\$ 52.000

- ✓ Valor IVA incluido.
- ✓ Para sencillos, dobles y triples en cualquier combinación de internet, telefonía y televisión.
- ✓ El cobro aplica nacional para residencial y para todos los estratos.
- ✓ Aplica únicamente para ventas nuevas de servicios principales.
- ✓ No aplica para venta cruzada.
- ✓ Aplica para clientes con o sin permanencia.
- ✓ El valor es un cobro por una única vez y se verá reflejado en la primera factura.
- ✓ Es acumulable con otras campañas.
- ✓ No aplica a clientes actuales que empaqueten servicios o que compren servicios adicionales
- ✓ El valor restante del cargo por conexión se encuentra en la tabla del anexo de permanencia del contrato, el cual corresponde al valor subsidiado por haber contratado el servicio con permanencia.

**CONDICIONES DE VENTA TELEVISIÓN (No satelital).**

- ✓ Todas las tarifas plenas de televisión incluyen 2 decodificadores HD sin costo, del 3er decodificador en adelante se genera costo de arrendamiento:

Escenarios	Estratos	TV Digital Avanzada IP	Box TV Superior_IP/Box TV Avanzada_IP
Triples y Dobles	1 al 6	Dos HD	Un High End y un HD

- La oferta de canales no es caracterizada.

- ✓ Box TV aplica para clientes nuevos y actuales en tv Superior IP y tv Avanzada IP 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.

- ✓ La oferta Smart Speaker aplica para clientes nuevos y actuales en TV Superior y TV Avanzada en las tarifas vigentes. Máximo se puede activar 3 dispositivos de Smart Speaker por cuenta. Los demás deben ser decos básicos de HD. No incluye la entrega de dispositivos IoT dentro del costo. El usuario podrá adquirir estos dispositivos en modelo de venta de tecnología y con pago por cuotas por medio de la factura de servicios Hogar.
- ✓ El cliente podrá configurar dispositivos con protocolos Zig-Bee, Z-Wave\* y Wifi y administrarlos desde las aplicaciones propias de cada dispositivo. \* La conexión por protocolo Z-Wave requiere de un Dongle externo que no está incluido en la oferta. El usuario deberá contar con este Dongle y conectarlo al Smart Speaker para su correcto funcionamiento.
- ✓ Los equipos con protocolos de conexión Zig-Bee, el Smart Speaker cuenta con una aplicación pre-instalada que permite la configuración y uso. Para los dispositivos con protocolos de conexión Z-Wave y WiFi es necesario que el usuario descargue e instale la aplicación del fabricante, que debe estar previamente certificada en el Play store de Google.
- ✓ El usuario podrá hacer uso del asistente de voz por medio del Smart Speaker o haciendo uso del Botón de asistente de voz en el control remoto.
- ✓ El dispositivo no cuenta con una certificación de app como Netflix o Amazon Prime. El usuario podrá hacer uso de la función de Chromecast para compartir pantalla desde otros dispositivos.
- ✓ El usuario en una misma cuenta puede tener Smart Speaker y Claro Box en el máximo autorizado de 3 dispositivos, asumiendo los costos adicionales por puntos de cada tecnología.
- ✓ Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; el 4to o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido.
- ✓ Máximo 4 decodificadores por cuenta. NO se instalan puntos análogos.
- ✓ Con los decodificadores HD entregados, nuestros clientes podrán disfrutar sin costo adicional de los siguientes canales en alta definición:
- ✓ Los clientes nuevos que soliciten decodificadores adicionales se les deberá entregar decos HD (Cardless) para tv Digital Avanzada IP, Box TV Superior\_IP o Box TV Avanzada\_IP. Solo el punto principal si se entregará deco High End; a los clientes actuales, de acuerdo con el requerimiento del cliente y condiciones vigentes.
- ✓ Dependiendo del paquete que contrate el cliente (Box TV Superior\_IP\_Smart Speaker o Box TV Avanzada\_IP\_Smart Speaker) y teniendo deco High End de Box TV\_Smart Speaker, tendrá las siguientes funcionalidades:

BOX TV SUPERIORERIOR IP_SMART SPEAKER	BOX TV AVANZADA IP_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.

- ✓ Los canales del paquete premium de HBO, STAR Premium y Win Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos, una vez el cliente los contrata.
- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de Hot Pack, la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.
- ✓ Si el cliente cuenta con decodificadores HD o nueva televisión, los canales premium se activarán únicamente en las cajas HD o nueva televisión, siempre y cuando el cliente lo tenga contratado.
- ✓ Cliente que no tenga decodificador HD (Cardless) o Box TV y desee canal premium, debe adquirir el paquete de tv Digital Avanzada IP o Box TV Superior\_IP o Avanzada\_IP.
- ✓ Los canales HBO HD y/o Star Premium HD y/o Playboy HD y/o Win Premium HD se entregan si el cliente adquiere o tiene activo el paquete HBO y/o Star Premium y/o Hot pack y/o Win Premium y cuenta con decodificador HD (Cardless) o nueva televisión.
- ✓ Para los clientes que adquieran decodificador HD (Cardless) para tv Digital Avanzada IP o decodificador High End para Box TV Superior\_IP o Avanzada\_IP es indispensable que indique el correo electrónico.

## CONDICIONES DE VENTA TELEVISION – SATELITAL SAN ANDRÉS

- ✓ La venta del servicio Línea Fija, aplica en clientes nuevos de TV Satelital (Todos los paquetes) + Internet Inalámbrico + Línea Fija y para clientes actuales:
  - a. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Cliente Nuevo Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija.
  - b. Clientes Actuales TV Satelital (Todos los paquetes) + Clientes Actuales Internet Inalámbrico + Cliente Nuevo Línea Fija
- ✓ El servicio para clientes nuevos se entrega con un decodificador en comodato sin costo de arrendamiento mensual y se permitirá un máximo de Cuatro (4) decodificadores por cliente.
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen el servicio de **Claro video**. Solo aplica para Residencial.
- ✓ En la comunidad de Leticia no aplica IVA.
- ✓ La instalación del primer punto de TV tendrá un costo de \$26.000 pesos IVA incluido, para los clientes que adquieran el segundo decodificador en la venta inicial, la instalación tendrá un costo de \$0, en caso de que la solicitud del segundo decodificador sea en postventa la instalación tendrá un costo de \$26.000 pesos IVA incluido y en Leticia \$22.600, El tercero y cuarto decodificador tendrán un valor de instalación por cada uno de ellos de \$26.000 IVA incluido.
- ✓ Si un cliente actual con tarifa comercial vigente desea adquirir el segundo decodificador en postventa, debe cancelar el costo de instalación y se le cobrará adicional la renta mensual de arrendamiento vigente. Si es cliente actual sin tarifa comercial vigente, debe cancelar el costo de instalación; y se le cobrará adicional la renta mensual de arrendamiento que arroje el sistema.
- ✓ Máximo 4 decodificadores por cuenta. **NO se instalan puntos análogos.**
- ✓ La oferta de canales no es caracterizada.

## TARIFAS SERVICIOS ADICIONALES:

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
HD decodificador (1er punto) Aplica en clientes actuales con caja HD que activen HD sobre la misma tarifa en Tv IP.	Incluido en el cobro Básico.	Hot pack.	\$ 30.900
HD decodificador High End Box TV Superior_IP y Avanzada_IP (2do Punto)	\$ 15.000	Paquete Internacional	\$ 7.900
HD (2do punto) Tv Digital Avanzada IP.	\$ 0	Golden Premier HD.	\$ 10.900
HD decodificador High End Box TV Superior_IP y Avanzada_IP (3er Punto incluye arriendo deco y servicio)	\$ 20.000	Universal +.	\$ 26.000
HD (3er punto en adelante) incluye arriendo de deco y servicio.	\$ 10.000	Win Premium HD. Estratos 4 al 6 y Soho.	\$ 34.900
Smart Speaker (1er punto)	\$ 10.000	Win Premium HD. Estrato 3.	\$ 30.900
Smart Speaker (2do punto)	\$ 25.000	Win Premium HD. Estrato 1 y 2.	\$ 28.900
Smart Speaker (3er punto)	\$ 30.000	Revista.	\$ 4.300
HBO.	\$ 24.900	Disney +.	\$ 25.900
Prime Video	\$ 22.900	Star +.	\$ 34.900
Netflix Stand Alone	Según plan que se activa	Combo Disney + _Star +.	\$ 41.900
HBO MAX.	\$ 24.900		