

2014

Tabla de Contenido

Vicepresidencia de Mercado
y Contenido
Gerencia de Inteligencia de
Mercados y Precios
Jefatura de Planeación y
Precios Residencial

CLARO COLOMBIA Segmento Residencial Política de Precios

Política de Precios CLARO COLOMBIA.....	1
Políticas Generales	1
Televisión	2
TV “Básica Premium” (Solo aplica para Estratos 1, 2, y 3)	2
Alta Definición (HD) y Grabador Personal (PVR).....	2
Paquetes Premium.....	3
Internet	4
Claro Video.....	4
TV Player (Reproductor Claro Video)	4
MultiPlay (Internet Móvil).....	5
McAfee	5
Ip Fija	5
Telefonía.....	6
Larga Distancia	6
Condiciones Especiales para Segmento SOHO	8
Condiciones Campañas Promocionales	8
ANEXOS	10
I. Cav’s autorizados para tv player	10
II. Códigos de tarifa	10
III. Códigos de servicio.....	11
IV. Códigos de servicio Internet Subsidiado para estratos 1 y 2	11
V. Códigos de campañas.....	11
VI. Tarifa conexión y reposición.	12

RESIDENCIAL

En este documento se encuentran las condiciones generales y específicas de la prestación de servicios de Claro Colombia Soluciones Fijas, así como las tarifas comerciales vigentes de los servicios y productos.

Política de Precios CLARO COLOMBIA



1

Emisión: 02 de Septiembre de 2014
Versión Documento: 5

SOLUCIONES FIJAS

VENTAS

TARIFA

PLENA

SEGMENTO: Residencial y Soho

DIVISION: Centro

CIUDAD: Bogotá

TIPOLOGIA: I

CONSECUTIVO: PTAR 1001

REFERENCIA: Tarifas Plenas y políticas comerciales.

RED: Bidireccional

VIGENCIA:

Desde: 01 – Noviembre – 2014

Hasta: 31 – Diciembre – 2014

Paquete	Producto Nombre Completo	1	2	3	4	5	6
TRIPLE	Triple Digital Avanzada 10 Mega	\$ 112.077*	\$ 112.262*	\$ 113.000*	\$ 112.999*	\$ 129.000*	\$ 129.000*
	Triple Digital Avanzada 5 Mega	\$ 98.977	\$ 99.162	\$ 103.000	\$ 103.000		
	Triple Digital Avanzada 3 Mega	\$ 88.977	\$ 89.162				
	Triple Digital Premium 10 Mega	\$ 107.077*	\$ 107.262*	\$ 108.000*			
	Triple Digital Premium 5 Mega	\$ 93.977	\$ 94.162	\$ 98.000			
	Triple Digital Premium 3 Mega	\$ 83.977	\$ 84.162				
	Triple Digital Basica 10 Mega	\$ 102.077*	\$ 102.262*	\$ 103.000*	\$ 103.000*	\$ 119.000*	\$ 119.000*
	Triple Digital Basica 5 Mega	\$ 88.977	\$ 89.162	\$ 93.000	\$ 93.000		
DOBLE	Triple Digital Basica 3 Mega	\$ 78.977	\$ 79.162				
	Tv Digital Avanzada + Internet 10 Mega	\$ 99.000	\$ 99.000	\$ 102.000	\$ 108.000	\$ 118.000*	\$ 118.000*
	Tv Digital Avanzada + Internet 5 Mega	\$ 79.000	\$ 79.000	\$ 81.000	\$ 85.999		
	Tv Digital Avanzada + Internet 3 Mega	\$ 75.000	\$ 75.000				
	Tv Digital Avanzada + Telefonía	\$ 64.077	\$ 64.262	\$ 66.000	\$ 66.000	\$ 70.000	\$ 70.000
	Tv Digital Premium + Internet 10 Mega	\$ 94.000	\$ 94.000	\$ 97.000			
	Tv Digital Premium + Internet 5 Mega	\$ 74.000	\$ 74.000	\$ 76.000			
	Tv Digital Premium + Internet 3 Mega	\$ 70.000	\$ 70.000				
	Tv Digital Premium + Telefonía	\$ 59.077	\$ 59.262	\$ 61.000			
	Tv Digital Basica + Internet 10 Mega	\$ 89.000	\$ 89.000	\$ 92.000	\$ 98.000	\$ 108.000*	\$ 108.000*
	Tv Digital Basica + Internet 5 Mega	\$ 69.000	\$ 69.000	\$ 71.000	\$ 76.000		
	Tv Digital Basica + Internet 3 Mega	\$ 65.000	\$ 65.000				
	Tv Digital Basica + Telefonía	\$ 54.077	\$ 54.262	\$ 56.000	\$ 56.000	\$ 59.999	\$ 59.999
	Telefonía + Internet 10 Mega	\$ 76.077	\$ 76.262	\$ 77.000	\$ 82.999	\$ 98.999	\$ 98.999
	Telefonía + Internet 5 Mega	\$ 64.077	\$ 64.262	\$ 65.000	\$ 72.000		
	Telefonía + Internet 3 Mega	\$ 54.077	\$ 54.262				
SENCILLO	TV Digital Avanzada	\$ 49.900	\$ 49.900	\$ 49.900	\$ 49.900		
	TV Digital Premium	\$ 42.000	\$ 42.000	\$ 42.000			
	TV Digital Basica	\$ 39.900	\$ 39.900	\$ 39.900	\$ 39.900		
	Internet 10 Mega	\$ 82.000	\$ 82.000	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 95.000	\$ 95.000
	Internet 5 Mega	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 55.000	\$ 74.000		
	Internet 3 Mega	\$ 37.000	\$ 37.000				
	Telefonía	\$ 37.077	\$ 37.262	\$ 39.900	\$ 39.900	\$ 50.000	\$ 50.000

* Estos paquetes solamente se podrán vender a clientes que deseen hacer up grade de servicio, clientes que ya tengan el servicio de HD y/o PVR y quieran empaquetar un servicio principal.

SERVICIOS POR CONSUMO

SERVICIO	TARIFA
Traslados (Primero en el año)	\$0
Traslados (Segundo o más en el año)	\$34.800
Reinstalación por Daños del Usuario	\$23.200
Reconexión por Cartera	\$23.200

* La tarifa de reconexión es por cada servicio principal reconectado.

Políticas Generales

- Todas las tarifas incluyen IVA; a excepción de aquellas que incluyen el servicio de internet en los estratos 1 y 2, donde este servicio es exento y en el estrato 3 donde este servicio está excluido por regulación.
- Si el usuario **cancela anticipadamente** algún(os) servicio(s), se hará efectiva la **cláusula de permanencia mínima** sobre los servicios cancelados de acuerdo con las políticas vigentes, y se aplicará la tarifa establecida para el paquete final.
- Si el cliente **entra en mora se le desconectará** de acuerdo con "**La política de cartera**" todos los servicios que éste tenga contratados.
- Los anexos de permanencia se regirán de acuerdo a "**La políticas de permanencia**" vigentes.
- Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa plena anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- Es **requisito indispensable** en el momento de la venta asignarle la **tarifa acorde con el estrato** de la unidad de vivienda.
- 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**.
- La facturación se realizará de manera anticipada, a excepción de los servicios por consumo.
- Los paquetes **triples de 10MB** en todos los **estratos y los paquetes dobles y sencillos** que **incluyan Televisión** en los **estratos 5 y 6**, solamente podrán ser digitados en las **tarifas especiales**. Todos los paquetes de estratos 5 y 6, que incluyan el servicio de televisión deberán llevar el servicio de HD y/o PVR.
- No se pueden realizar ventas con NIT.
- En los **estratos 5 y 6**, las **velocidades de 3MB y 5MB no se venden**, y en los paquetes con **Televisión** es **obligatorio incluir** el servicio **HD o PVR**.

Cientes Actuales

- NO SE PUEDE EROSIONAR** la **renta** del cliente, se deberá **incrementar mínimo \$10.000 por cada servicio principal** contratado. De lo contrario no se podrá digitar la venta; los servicios adicionales se cobraran a la tarifa comercial vigente.
- Los clientes actuales no podrán migrarse a las tarifas de venta actual de esta política, a excepción de aquellos que realicen Up Grade de cualquier servicio principal.



SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO	Cant.	TARIFA
Full Pack Fox+	8	\$29.400
Full Pack HBO	10	\$29.400
Full Pack Fox+ con cláusula	8	\$22.000
Full Pack HBO con cláusula	10	\$22.000
Mini pack HBO	4	\$15.000
Hotpack	5	\$29.400
Revista 15 Minutos		\$3.500
HD 1er punto		\$40.000
HD 2do en adelante		\$14.500
PVR 1er punto		\$50.000
PVR 2do en adelante		\$32.000
Arriendo Decodificador		\$5.000

SERVICIOS POR CONSUMO

SERVICIO	TARIFA
PPV Películas	\$6.900
PPV private	\$9.900
PPV Sextreme	\$9.900
PPV Play Penthouse	\$9.900
Instalación Punto Adicional TV	\$34.800

* La facturación se hará en el siguiente mes después del consumo realizado.

Televisión

1. Todas las tarifas plenas incluyen **dos (2) decodificadores estándar en comodato sin costo**, del tercero en adelante se genera costo de arrendamiento por cada **decodificador adicional**.
2. Se podrán instalar a solicitud del cliente **máximo hasta Tres (3) puntos sin cobro** en la **instalación inicial del servicio**; del **Cuarto (4) punto en adelante** o una **nueva instalación** en una **nueva visita**, se cobrará el **valor**

establecido una sola vez.

3. En la **red bidireccional NO** se pueden **instalar** puntos **análogos**.
4. **Máximo** se pueden **instalar 5 decodificadores** por cuenta.
5. Si el cliente desea un sexto punto, deberá adquirir una nueva cuenta, que se crear sobre la distribución interna del HHPP
6. En los estratos 1, 2 y 3, la TV "Digital Básica", en **sencillo solo** se puede vender **con** el paquete "Full Pack de Fox+", en dobles y triples se puede vender cualquiera de las opciones de TV.

7. La revista 15 minutos no tiene permanencia mínima, y se pueden contratar hasta 2 revistas por cuenta.



TV "Básica Premium" (Solo aplica para Estratos 1, 2, y 3)

1. Aplica para clientes nuevos y actuales, que no tengan el servicio de Televisión activo.
2. El paquete "Premium Fox+" es mandatorio y el valor está incluido en la tarifa.
3. Para los estratos del 1 al 3 en sencillo, se podrán realizar las siguientes ofertas:
 - a) TV "Digital Avanzada"
 - b) TV "Digital Básica Premium"
 - c) TV "Digital Básica" + "Full Pack Fox+"
4. Cuando el cliente tiene el servicio de TV "Digital Básica Premium" y desea adquirir el paquete "Full Pack Fox+", debe ser migrado a TV "Digital Básica", el cual tiene el servicio "Full Pack Fox+" mandatorio.
5. El cliente que desee cancelar los canales "Premium Fox+", debe ingresar al proceso de cancelación y solo el área de retención le podrá realizar la migración a TV "Digital Básica" sin "Premium Fox+" ni "Full Pack Fox+".
6. Un cliente con el paquete TV "Digital Básica Premium" que contrate HD, NO tendrá los canales adicionales de Fox+ HD; para que el cliente obtenga los canales Fox+ HD debe contratar el "Full Pack Fox+".

FOXfamily ESTE
FOXfamily OESTE
FOXMOVIES
FOXClassics

Alta Definición (HD) y Grabador Personal (PVR)

1. Decodificadores **DVB y Motorola / HD y PVR**: Ofrecen **hasta 50 canales HD** en las ciudades habilitadas.
2. Los clientes actuales que cuenten con **HD y/o**

PVR en tecnología ATSC (**Motorola**) en las **ciudades diferentes a Bogotá y sus alrededores**, quedarán con **25 canales**. Para poder adquirir los canales faltantes los clientes **deben migrarse a tecnología DVB (HD y/o PVR)**. Esta migración no tiene costo.

3. El PVR y/o HD **NO** tienen **costo** de **afiliación**

4. En **Bogotá**, se entrega tecnología ATSC en Deco **Motorola**, en el **resto de ciudades** con cobertura de este servicio se entrega tecnología **DVB en Deco Claro**.

5. Si un cliente adquiere los servicios **de HD + PVR ó HD**, **Claro** le **proporcionará** los cables necesarios para conectar el (los) decodificador al televisor.

6. La suscripción al **paquete HD** y a los **canales Premium** Fox+ Pack y/o HBO y/o Hotpack, otorgan el **derecho** a los **canales adicionales HD**, Fox+HD y/o HBOHD y/o PlayboyHD, respectivamente.

7. Los clientes actuales continúan con el mismo cod. servicio y valor, siempre y cuando no se migren a las tarifas de venta actual.



Paquetes Premium

1. **No** se puede **ofrecer** el paquete **"Mini Pack HBO"**, en TV **"Digital Avanzada"**.

2. Al contratar los Canales **"Premium"**, estos se habilitarán en **todos** los **decodificadores** del cliente pagando solo **una mensualidad**.

3. Los clientes **nuevos o actuales** que tengan o contraten canales Premium y firmen la **cláusula de permanencia mínima** en los paquetes Premium, tendrán **beneficio en la renta de este servicio**.

4. *No **acumulable con otras campañas** o promociones sobre canales Premium.

* Es obligatorio aprovisionar con los códigos relacionados solo cuando el cliente acepte la permanencia mínima.

* No aplica Premium con Permanencia Mínima para SOHO

5. Cuando el cliente adquiera el servicio de **HOTPACK**, es **obligatorio** que el **asesor de venta** le informe al cliente el **proceso de activación de control parental**, ya que la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.





SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO	TARIFA
Claro Video	\$10.900
TV PLAYER	\$4.000
TV PLAYER 2do en adelante	\$4.000
IP FIJA	\$4.000
Internet Movil 750	\$22.900
Internet Movil 1.5	\$27.900
McAfee	\$7.100

SERVICIOS POR CONSUMO

SERVICIO	TARIFA
Claro Video - Estrenos	\$6.900
Claro Video - Estándar	\$3.900

Internet

1. Para los estratos del 3 al 6 NO se vende internet de 3 Megas.
2. El cable modem Wireless WiFi se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.

Subsidios

Por medio de la resolución 002775 de 2012, el MINTIC estableció el otorgamiento de subsidios para la masificación del servicio de internet de banda ancha en los estratos socioeconómicos 1 y 2.

1. El valor del subsidio es de \$4.300.
2. El subsidio se otorga mensualmente y de acuerdo a lo establecido por la ley.
3. El subsidio aplica para los clientes en cualquiera de las velocidades de Internet Banda Ancha y no varía por velocidad.

4. Debe verificarse que el cliente tenga instalado el servicio en un predio catalogado como estrato 1 o 2.
5. Se debe solicitar documento que permita la verificación respectiva del estrato.
6. El cliente no puede ser cliente del Programa Internet para todos.

Claro Video

1. El cliente debe tener al menos un servicio contratado en Claro soluciones fijas.
2. En las tarifas Plenas aplica primer mes gratis para clientes con el servicio de Internet Fijo o Televisión Digital.
3. El servicio se puede disfrutar a partir de la activación en la herramienta de DLA una vez el cliente reciba el correo email con su usuario y clave.
4. El cliente puede adquirir el servicio a través del portal web www.clarovideo.com.co o en cualquiera de nuestros canales de atención.
5. No se debe cancelar un cliente de Clarovideo desde el sistema RR.
6. Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro Video.



TV Player (Reproductor Claro Video)

1. Para solicitar y recibir su Tv Player, el cliente requiere de una suscripción a Claro Video y deberá dirigirse a uno de los CAV's autorizados.
2. El servicio TV Player no tiene cláusula de permanencia.
3. El servicio de Clarovideo + TV Player no incluye el pago por eventos, estos tienen un costo adicional de acuerdo a las políticas vigentes.
4. Al momento de la entrega del Tv Player el cliente recibe una carta con el serial del equipo y debe ser firmada.
5. En el Anexo I, se especifican los CAV's autorizados.
6. Un cliente puede tener máximo hasta 5 TV Player.
7. El ingreso se realiza por medio del visor único.

MultiPlay (Internet Móvil)

1. El servicio de internet móvil solo se puede ofrecer sobre las tarifas que incluyan el servicio de internet fijo.
2. Se pueden ofrecer los siguientes paquetes de internet móvil:
 - 750 Kbps
 - 1.5 Kbps
3. El valor de la tarifa total del cliente, es el valor del paquete contratado más el valor del servicio de internet móvil.
4. Aplica para los canales de venta son TMK y CAV.
5. Al momento de Ingresar la venta para originar la Orden de Trabajo por el Visor Único, se debe seleccionar únicamente la Opción de modem ZTE MF 190, que tiene las siguientes características:



McAfee

1. La compra de un servicio de McAfee otorga 3 licencias
2. El cliente debe activar el servicio a través de "Mi Claro"

Ip Fija

1. Solo aplica para el canal de "Call Center In bound", a solicitud del cliente.
2. Un cliente solo puede tener una Ip Fija.
3. No aplica para internet de 3MB o inferior.



SERVICIOS ADICIONALES

SERVICIO	TARIFA
Segunda Línea o más	\$40.500

*Sujeto a Disponibilidad de cobertura, Incluye 30 Minutos de Larga Distancia.

* Máximo se pueden tener hasta tres líneas telefónicas por cuenta.

SERVICIOS POR CONSUMO

SERVICIO	TARIFA
Derivación de Telefonía	\$30.200

Telefonía

1. El servicio de Telefonía sencilla o empaquetada incluye el Plan LD de 30 Minutos Nacionales e Internacionales.

2. Se podrán instalar **máximo** hasta **Dos** puntos **sin cobro** en la **instalación inicial del servicio**; del **Tercer punto en adelante**, o en una **nueva visita**, se cobrará de acuerdo a las tarifas vigentes, cada cliente podrá tener hasta un máximo de 5 puntos

totales de telefonía.

3. Los precios de telefonía básica local ya incluyen el concepto de subsidios para los estratos 1 y 2.

4. Si el cliente adquiere una segunda Línea de telefonía básica local en los estratos 1 y 2, esta segunda línea no se subsidia.

Larga Distancia

1. Las llamadas se realizan a través del código 0456 nacional y 00456 internacional de Claro.

2. Tasación minuto completo de 60 segundos

3. Los planes otorgan un número de minutos por un cargo fijo mensual.

4. Las promociones masivas de Claro no aplican para los clientes inscritos en planes de bolsas de minutos de larga distancia de Claro.

5. Los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los destinos incluidos en el mismo.

6. El consumo de minutos inicia el primer día de cada mes hasta el 30 o 31 del mismo mes.

7. Los minutos del plan NO son acumulables.

8. Los planes tendrán prorrateo de entrada en el valor a pagar y en los minutos. Se calculará desde el día de la suscripción hasta el 30/31 del mes y a partir del mes siguiente al cliente se le cobra el 100% del valor; y tendrá la totalidad de minutos incluidos en el Plan.

9. Las llamadas realizadas desde líneas no inscritas se facturaran en tarifa plena o promocional vigente de Claro

10. Los minutos adicionales al plan se cobraran en la factura telefónica de la línea que los origina.

11. No se pueden inscribir a planes líneas de los operadores: Bugatel, Unitel, Telejamundi, Telecartago, ETG, Caucatel, Telepalмира, Cootelba, Telesys, ETT, Costatel, Teleorinoquia y Comcel, Tigo, Movistar y Avantel.

12. Aplican condiciones y restricciones de cobertura: Por políticas internas, Claro ha restringido las llamadas a destinos de alto riesgo de fraude (American Samoa, Territorios exteriores de Australia (Antartida), Ascensión, Bulgaria, Comoras y Myotte, Islas Cook, Corea R.P.D, Cuba, Diego Garcia, Djibouti, East Timor, Ellipso, Eritra, Eslovenia, Estonia, Fidji, Filipinas, Gambia, Guinea Bissau, Guinea Ecuatorial, Indium, Kiribati, Letonia, Liberia, Liechtnestein, Lituania, Islas Malvinas, Islas Niue, Nueva Caledonia, República de Guinea, Sierra Leona, Islas Solomon, Somalia, Santa Helena, Sudan, Togo, Vanuatu, Islas Wallis/Futuna, Yemen y Zimbabwe) y Bandas Satelitales (Global Star, Inmarsat Atlantico Este, Inmarsat Pacifico, Inmarsat Indico, Inmarsat Atlantico Oeste, Telespazio S.P.A), Chile rural y Andorra. Vanuatu, Islas Wallis/Futuna, Yemen y Zimbabwe) y Bandas Satelitales (Global Star, Inmarsat Atlantico Este, Inmarsat Pacifico, Inmarsat Indico, Inmarsat Atlantico Oeste, Telespazio S.P.A), Chile rural y Andorra.

13. La línea debe tener habilitado el DDN y DDI para realizar las llamadas de LD
14. Los planes No incluye llamadas de Local Extendida.
15. Se puede inscribir solo una línea en el plan. Desde esta línea se deben hacer las llamadas de LD.
16. Una línea telefónica puede tener inscrito solo un plan de LD.
17. Aplican únicamente sobre líneas telefónicas fijas.
18. No aplica para segmento PYME.

LDN 30 minutos incluidos

1. LDN Todo destino nacional.
2. LDI 20 destinos: 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.

PLANES MULTIDESTINOS LARGA DISTANCIA TODO DESTINO NACIONAL Y 20 DESTINOS FIJOS INTERNACIONALES:

Desde: LINEAS FIJAS CLARO Hacia: LDN Todo destino nacional + LDI 20 destinos*	Plan 6.000	Plan 17.000	Plan 32.000	Plan 60.000
Valor Plan IVA incluido	\$ 6.000	\$ 17.000	\$ 32.000	\$ 60.000
Minutos Incluidos en el Plan	60	200	400	800
Valor minuto IVA incluido	\$100	\$ 85	\$ 80	\$ 75
Valor minuto adicional IVA incluido	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300
Valor minuto a otros destinos Internacionales	\$800			
Comunidad Claro- LDN entre líneas Claro	\$ 0			

Desde: OTROS OPERADORES FIJOS Hacia: LDN Todo destino nacional.* + LDI 20 destinos**	Plan 5.000	Plan 10.000	Plan 30.000	Plan 56.000	Plan 104.000
Valor Plan IVA incluido	\$ 5.000	\$ 10.000	\$ 30.000	\$ 56.000	\$ 104.000
Minutos Incluidos en el Plan	30	60	200	400	800
Valor minuto IVA incluido	\$ 167	\$ 167	\$ 150	\$ 140	\$ 130
Valor minuto adicional IVA incluido	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 300
Valor minuto a otros destinos Internacionales		\$900			

PLAN ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ, FIJOS Y MOVILES

Desde: LÍNEAS FIJAS CLARO Hacia: fijos y móviles en Estados Unidos (Hawái, Alaska y Puerto Rico) y Canadá	Valores IVA Incluido
Valor Plan	\$ 60.000
Minutos Incluidos en el Plan	1.714
Valor minuto	\$ 35
Valor minuto adicional	\$ 300
Valor minuto a otros destinos Internacionales	\$ 800
Valor minuto LDN -Capitales de departamento	\$ 220
Valor minuto LDN -Resto del país	\$ 440
Valor minutos LDN entre líneas Claro	\$ 0

Condiciones Especiales para Segmento SOHO

1. La identificación del cliente deber ser cedula.
2. Si la identificación es NIT o se van a vender 3 líneas o más se debe manejar con cliente PYME.
3. Las tarifas aplican en los paquetes con internet **solo** de 3MB, 5MB y 10MB.
4. Para Negocios de Barrio se maneja los mismos estratos que residencial.
5. El estrato NR se utiliza para tarifas Pymes.
6. Si el HHPP ya está hoy en estrato NR se debe vender el producto y la tarifa Pyme.
7. La tarifa Negocios de Barrio no puede ser aplicada para retención de clientes Pymes.
8. Las tarifas y productos para Negocios de Barrio son los mismos de residencial. No incluye tarifas de internet de, 20 MB.
9. Las velocidades de 20 MB se venden bajo productos y tarifas Pyme.
10. No aplica IP fija
11. Al momento del ingreso de la venta se debe identificar como Negocio de Barrio (Soho) para la utilización de códigos y tarifas Soho.
12. En el contrato se debe marcar como producto residencial.

Condiciones Campañas Promocionales

1. Para clientes nuevos que adquieran el paquete TriplePlay aplica la campaña compre ahora y pague en Diciembre
2. Si dentro de la compra del paquete TriplePlay el cliente contrata el servicio HD o PVR o si tiene paquete triple y adquiere el servicio de HD o PVR aplican las siguientes campañas

HD: 12 meses al 50% de descuento

PVR: 12 meses al 40% de descuento

La campaña solo aplica sobre el primer punto de cada servicio, no aplica para los puntos adicionales

La campaña aplica durante los primeros 12 meses, a partir del mes 13 se cobrara a las tarifas plenas.

Si el cliente adquiere un (1) deco PVR y un (1) deco HD, se deberá digitar el código de la campaña correspondiente para cada servicio.

3. A los usuarios que cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s), se les hará efectiva la cláusula de permanencia de acuerdo con las políticas vigentes, perderán los beneficios de la campaña y se aplicará la tarifa establecida para el paquete final.
4. Si el cliente cae en mora por cualquier servicio adquirido (TV y/o @ y/o Voz), o solicita la congelación de sus servicios, perderá el beneficio de la campaña y se le desconectara por política de cartera los servicios que éste tenga contratados.

Tarifas con HD

		ESTRATO			
		1		2	
PAQUETE	PRODUCTO	1 año	Después	1 año	Después
			1 Año		1 Año
Avanzada	Triple Digital Avanzada 3 Mega+HD	\$ 108.977	\$ 128.977	\$ 109.162	\$ 129.162
	Triple Digital Avanzada 10 Mega+HD				
Premium	Triple Digital Premium 3 Mega+HD	\$ 103.977	\$ 123.977	\$ 104.162	\$ 124.162
	Triple Digital Premium 10 Mega+HD	\$ 127.077	\$ 167.077	\$ 127.262	\$ 147.262
Basica	Triple Digital Basica 3 Megas+HD	\$ 98.977	\$ 118.977	\$ 99.162	\$ 119.162
	Triple Digital Basica 10 Megas+HD				

Tarifas con PVR

		ESTRATO			
		1		2	
PAQUETE	PRODUCTO	1 año	1 Año Después	1 año	1 Año Después
Avanzada	Triple Digital Avanzada 3 Mega+HD	\$ 118.977	\$ 138.977	\$ 119.162	\$ 139.162
	Triple Digital Avanzada 10 Mega+HD				
Premium	Triple Digital Premium 3 Mega+HD	\$ 113.977	\$ 133.977	\$ 114.162	\$ 134.162
	Triple Digital Premium 10 Mega+HD	\$ 127.077	\$ 167.077	\$ 127.262	\$ 147.262
Basica	Triple Digital Basica 3 Megas+HD	\$ 108.977	\$ 128.977	\$ 109.162	\$ 129.162
	Triple Digital Basica 10 Megas+HD				

Cordialmente,

JOHN EDWARD MORALES NARANJO

Gerente Inteligencia de Mercados y Precio

ANEXOS

I. Cav's autorizados para tv player

Ciudad	CAV's con venta de tecnología	Dirección	Horarios
Bogotá	Centro Mayor	Av. Cra. 27 No. 38A-83 sur – Centro Mayor Centro Comercial	L-V 8:30 - 6:00 S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00
Bogotá	Galerías	Cra. 30 No. 48-30 Piso 1 y 2.	L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00
Bogotá	Calle 76	Cra. 7 No. 76 – 35	L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00
Bogotá	Plaza Imperial	Cra. 104 No. 148 - 07 C.C Plaza Imperial Local 1 – 47	L-S 9:00 - 6:00 D 12:00 - 6:00
Bogotá	Santa Fe	C. Comercia Santafé Calle 185 No.45-03 Local 1-022.	L-J 10:00 - 8:00 V-S 10:00 - 9:00 D 11:00 – 08:00
Bogotá	Cedritos	Avenida 19 147 - 62	L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00
Bogotá	Cra 30	Cra 30 N° 3B - 35/41.	L-V 8:30 - 5:30 S 8:30 - 2:00

II. Códigos de tarifa

PAQUETE	Producto	1		2		3		4		5		6	
		RES	SOH	RES	SOH	RES	SOH	RES	SOH	RES	SOH	RES	SOH
Triple	Triple Digital Avanzada 10 Mega	IBU	IER	IBW	IES	IBX	IET	IBY	IEU	IBZ	IEV	IB2	IEX
	Triple Digital Avanzada 5 Mega	IBU	IER	IBW	IES	IBX	IET	IBY	IEU				
	Triple Digital Avanzada 3 Mega	IBU	IER	IBW	IES								
	Triple Digital Basica 10 Mega	IBN	IEL	IBO	IEM	IBQ	IEN	IBR	IEO	IBS	IEP	IBT	IEQ
	Triple Digital Basica 5 Mega	IBN	IEL	IBO	IEM	IBQ	IEN	IBR	IEO				
	Triple Digital Basica 3 Mega	IBN	IEL	IBO	IEM								
	Triple Digital Premium 10 Mega	IB3	IEY	IB4	IEZ	IB7	IE1						
	Triple Digital Premium 5 Mega	IB3	IEY	IB4	IEZ	IB7	IE1						
Doble	Triple Digital Premium 3 Mega	IB3	IEY	IB4	IEZ								
	Telefonia + Internet 10 Mega	ORR	IF9	ORS	IF0	ORT	IGA	ORU	IGB	ORV	IGC	ORW	IGD
	Telefonia + Internet 5 Mega	ORR	IF9	ORS	IF0	ORT	IGA	ORU	IGB				
	Telefonia + Internet 3 Mega	ORR	IF9	ORS	IF0								
	Tv Digital Avanzada + Internet 10 Mega	IBE	IEC	IBF	IED	IBG	IEE	IBH	IEF				
	Tv Digital Avanzada + Internet 5 Mega	IBE	IEC	IBF	IED	IBG	IEE	IBH	IEF				
	Tv Digital Avanzada + Internet 3 Mega	IBE	IEC	IBF	IED								
	Tv Digital Avanzada + Telefonía	IAX	IDU	IAY	IDV	IAZ	IDW	IA3	IDY	IA4	IDZ	IA7	ID7
	Tv Digital Basica + Internet 10 Mega	IA8	ID8	IA9	ID9	IA0	IDX	IBB	ID0				
	Tv Digital Basica + Internet 5 Mega	IA8	ID8	IA9	ID9	IA0	IDX	IBB	ID0				
	Tv Digital Basica + Internet 3 Mega	IA8	ID8	IA9	ID9								
	Tv Digital Basica + Telefonía	IAK	IDH	IAL	IDJ	IAM	IDK	IAN	IDL	IAO	IDM	IAQ	IDN
	Tv Digital Premium + Internet 10 Mega	IBK	IEI	IBL	IEJ	IBM	IEK						
	Tv Digital Premium + Internet 5 Mega	IBK	IEI	IBL	IEJ	IBM	IEK						
Sencillo	Tv Digital Premium + Internet 3 Mega	IBK	IEI	IBL	IEJ								
	Tv Digital Premium + Telefonía	IAU	IDR	IAV	IGJ	IAW	IDT						
	Internet 10 Mega	ORF	IFS	ORG	IFT	ORH	IFU	ORI	IFW	ORJ	IFX	ORK	IFY
	Internet 5 Mega	ORF	IFS	ORG	IFT	ORH	IFU	ORI	IFW				
	Internet 3 Mega	ORF	IFS	ORG	IFT								
	Telefonia	ORL	IFZ	ORM	IF2	ORN	IF3	ORO	IF6	ORP	IF7	ORQ	IF8
	TV Digital Avanzada	IAE	IC9	IAF	IC0	IAG	IDD	IAH	IDE				
	TV Digital Basica	ORX	IGE	ORY	IGF	ORZ	IGG	IAA	ICZ				
	TV Digital Premium	OPP	OQJ	OPQ	OQK	OPR	OQL						

III. Códigos de servicio

Categoría	Producto	Tipo	Residencial	Soho
Televisión	TV Digital Avanzada DVB	Principal	DVA	DZS
	Tv Digital Básica DVB	Principal	DVB	BDS
	Tv Digital Básica Premium	Principal	BMO	BMH
	Cargo de Conexión TV	Adicional	CCT	PNS
	Cargo de Conexión HD	Adicional		CHS
	Cargo de Conexión OVR	Adicional		CNS
	Claro Video	Adicional	OTT	OTT
	Tv Player	Adicional	EOT	EOT
	Decodificador DVB	Adicional	ADB	SDS
	HBO con clausula	Adicional	CHB	
	HBO	Adicional	HBN	PHS
	HD	Adicional	HD5	5HS
	HD PVR	Adicional	SH5	P5S
	HBO HD	Adicional	HHH	HBS
	FOX + HD	Adicional	MHD	MHS
	PlayBoy HD	Adicional	PYH	PSH
	Minipack HBO	Adicional	MHB	MBS
	Fox+ con cláusula	Adicional	CMV	
	Fox+	Adicional	MVN	PTS
	Hotpack (Venus + Playboy + Sextreme + Private + Penthouse)	Adicional	P1A	P6A
Internet	Internet 10 Megas	Principal	10B	B1S
	Internet 5 Megas	Principal	5BA	5GS
	Internet 3 Megas	Principal	3BA	B3S
	Internet Movil 750	Adicional	I75	S75
	Internet Movil 1.5	Adicional	I15	S15
	Cargo de Conexión Internet	Adicional	CPI	PIS
	Internet Movil - Equipo	Adicional	CIM	ILS
	MC Afee - 1 Licencia	Adicional	AMC	MCS
	Modem WIFI	Adicional	CMF	CMS
Telefonía	Voz Local Ilimitada	Principal	LTE	TLS
	Telefonía exenta	Principal	LT1	LS1
	Cargo Conexión Voz	Adicional	CPT	PZS
	Comunidad	Adicional	LCT	LCS
	Funcionalidad	Adicional	FNC	FNS
	LDN 30 min	Adicional	LDT	LDS
Otros	Revista 15 minutos	Adicional	R35	RVS

IV. Códigos de servicio Internet Subsidiado para estratos 1 y 2

RESIDENCIAL		SOHO	
SERVICIO ACTUAL	SERVICIO SUBSIDIADO	SERVICIO ACTUAL	SERVICIO SUBSIDIADO
10B	S10	B1S	SB5
5BA	S5B	5GS	S5G
3BA	S3B	B3S	SA3

V. Códigos de campañas

Producto	COD RES	COD SOH	Estrato	CAMPAÑA HD CLIENTE NUEVO	CAMPAÑA HD CLIENTE ACTUAL	CAMPAÑA PVR CLIENTE NUEVO	CAMPAÑA PVR CLIENTE ACTUAL
Triple Digital Básica 10 Mega	IBS	IEP	5	CEHD	HDC1	PVR1	PVR4
Triple Digital Básica 10 Mega	IBT	IEQ	6				
Triple Digital Básica 3 Mega	IBN	IEL	1				
Triple Digital Básica 3 Mega	IBO	IEM	2				
Triple Digital Avanzada 10 Mega	IBZ	IEV	5				
Triple Digital Avanzada 10 Mega	IB2	IEX	6				
Triple Digital Avanzada 3 Mega	IBU	IER	1				
Triple Digital Avanzada 3 Mega	IBW	IES	2				
Triple Digital Premium 3 y 10 Mega	IB3	IEY	1				
Triple Digital Premium 3 y 10 Mega	IB4	IEZ	2				

VI. Tarifa conexión y reposición.

1. Cargos de conexión sin clausula

Código	TARIFA
Cargo conexión televisión	\$ 334.800
Cargo conexión internet	\$ 337.200
Cargo conexión telefonía	\$ 352.800
Cargo conexión hd	\$ 166.800
Cargo conexión pvr	\$ 241.200

Condiciones

1. Este cobro será cargado en la primer factura, y se hace una única vez.
2. Los usuarios que paguen este valor por sus servicio(os) y cancelen anticipadamente algún(os) servicio(s), NO se les hará efectiva las clausulas de permanencia de los servicios cancelados de acuerdo a las políticas establecidas.
3. **En el campo ID3 de RR DEBE quedar la marca NC (No clausula).**

2. Reposición de equipos

ITEMS	VALOR FINAL
Decodificador sd - dvt	63.900
Control decodificador dbv	9.500
Smart card	9.700
Decodificador motorola dct 700	145.600
Control motorola	9.500
DECODIFICADOR HD (DCX3200 ó DCX700)	292.600
Decodificador pvr	668.800
Cablemodem wifi o alámbrico	115.500
Emta wifi o alámbrico	123.700
Emta 4 puertos	196.900
Emta 8 puertos	364.600
Emta 12 puertos	986.000
Fuentes de Poder (cable alimentador de energía)	9.500
Equipos el TV player de Claro video	152.429

Condiciones

1. El cobro de estos equipos se podrá realizar a partir del mes siguiente del reporte de daño o pérdida.

FIN DEL DOCUMENTO