CONDICIONES DE PROMOCIÓ OFERTAS RESIDENCIAL "HFC Y FTTH" CLIENTE ACTUAL

Oferta válida del 01 de octubre al 31 de octubre de 2023

001_CAMPAÑAS

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
▪ TV, Internet o Telefonía; Tv + Internet; ▪ Tv + Telefonía; Internet + Telefonía; ▪ Tv + Internet + Telefonía ▪ (Plenas y Especiales) *.	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.

❖ **Condiciones 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.
- ✓ 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.

Uso Interno

CAMPAÑA PAQUETES PREMIUM:

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
Universal + NACIONAL	50 %	2 meses

La tarifa plena del Paquete Universal es de $ 26.00 IVA Incluido.

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
HOT PACK	50 %	6 meses

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

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

La tarifa plena del Paquete Universales de $ 7.900 IVA Incluido.

SERVICIO ADQUIRIDO	DESCUENTO	VIGENCIA
HBO_HBO MAX NACIONAL	25 %	3 meses

No aplica para los clientes actuales con oferta Bundle de HBO MAX.

❖ **Condiciones 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 en 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.

HBO MAX

- ✓ El valor para los clientes residenciales es de $ 24.900 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.
- ✓ Aplica para DTH, Residencial y Soho.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ Para acceder el usuario debe registrase bajo el proceso actual definido. Más información en https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/hbo-max/

Uso Interno

CAMPAÑA WIN PREMIUM HD:

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

En Leticia No aplica IVA.

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ 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 en 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.

Uso Interno

002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA

❖ Condiciones generales:

- ✓ Las ofertas aplican a nivel Nacional en red HFC y FTTH, las cuales están sujetas a viabilidad técnica y cobertura del servicio o en las ciudades puntuales que se citen con cada oferta relacionada en este documento.
- ✓ Estas ofertas no aplican para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplican par estrato del 1 al 6.
- ✓ Todas las velocidades de internet aplican a Nivel Nacional excepto para Chicoral (Espinal) donde aplica hasta 150 MB.
- ✓ Aplican condiciones y políticas de venta por cartera.
- ✓ Aplican campañas de venta de acuerdo con condiciones vigentes.
- ✓ 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.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ La revista está incluida con internet desde 400 MB en adelante para servicios Dobles y Triples. Para otras velocidades si el cliente la desea adquirir podrá llevarla por $ 4.300.
- ✓ 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.
- ✓ Los canales Premium que se adquieran tienen costo mensual adicional al plan contratado.
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen Claro Video y Claro Drive.
- ✓ Las tarifas incluyen el servicio de Claro Video. La activación debe ser realizada por el usuario a través del portal www.clarovideo.com.co . El servicio estará disponible una vez realizado el registro, reciba el correo con su usuario y clave. 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.
- ✓ Con estas ofertas especiales el cargo fijo mensual puede incrementar en los casos en que el cliente adquiera servicios adicionales que generen aumento en su cargo fijo mensual.

o Condiciones de Televisión:

- ✓ Para los paquetes que incluyen servicio de televisión la oferta de canales no es caracterizada, es decir, que puede variar sin previo aviso.
- ✓ Las tarifas plenas de Televisión incluyen 2 decodificadores sin costo (a excepción de las ofertas que se ofrecen con Claro TV+ App "sin deco"), del 3er decodificador en adelante se genera costo de arrendamiento:
- ✓ 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.
- ✓ Con dispositivo Box TV, el cliente tendrá acceso a 2 pantallas de Claro TV+ App.
- ✓ Las tarifas de Televisión Superior incluyen un deco High End Box TV y un dedo HD.
- ✓ Las tarifas de Televisión Avanzada incluyen 2 decos HD.
- ✓ La cantidad de canales depende del paquete de televisión que se contrate.

Uso Interno

- **Condiciones de Internet:**

✓ 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.
✓ 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 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.
✓ Aplica Dual Band desde internet 100 MB en adelante:
- 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 de 100 MB a 400 MB, en adelante incluye sin costo adicional el equipo MTA Dual Band.
- Para las velocidades juniores a 400 MB, en adelante incluye sin costo adicional el equipo MTA Dual Band 3.1.
- Para las velocidades desde 30 MB a menos de 100 MB este equipo podrá ser adquirido por $12.000 mensuales IVA incluido

- **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*	$ 119

***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.**

Uso Interno

- ✓ 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.

❖ **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/

Uso Interno

003_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 trasmisión 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.

- ✓ El producto de Televisión **Claro tv+ App** usa internet como medio de trasmisión y por ende la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet.
- ✓ El servicio **Claro tv+ App básico cuenta hasta con 35** canales y las funcionalidades de grabar en la nube hasta 200 horas, además puede retroceder y adelantar en la guía de programación hasta 24 horas.
- ✓ La oferta de canales no es caracterizada, puede variar sin previo aviso.
- ✓ 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. Para 2 pantallas adicionales se hacen a través de Claro video.
- ✓ Los servicios de Claro tv+ App básico y las Apps de Video, permiten ver los contenidos disponibles en el sitio. Los contenidos adicionales con costo no están incluidos.
- ✓ La oferta Claro tv+ app básico no permite contratar canales premium. El cliente podrá contratar canales adicionales 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.
- ✓ Una vez suscrito el paquete, el cliente debe descargar la App Claro Tv+ (Colombia) desde su Televisor o su dispositivo preferido a través de la tienda del dispositivo.
- ✓ Una vez descargada la App Claro Tv+ Colombia se debe abrir e iniciar sesión con el mismo usuario y contraseña de Mi Claro.
- ✓ Antes de adquirir este producto, consulta si tu dispositivo es compatible.
- ✓ Es indispensable que el cliente informe un correo electrónico al momento de la venta.

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.

Uso Interno

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**

✓ 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
- También aplica para Móvil.

- 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.

Uso Interno

- 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:**

✓ 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.
✓ 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 app.
✓ Claro no es proveedor de las apps de video.
✓ La activación de las Apps de video contratadas (Netflix o Star+ o Disney+ o HBO Max o Prime video) deberá realizarse bajo los procesos de registro definidos, a través de la App mi claro para que pueda disfrutar de su contenido. Excepto para HBO Max, el cual se aprovisiona desde la venta.
✓ 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 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.

Uso Interno

005_TARIFAS ESPECIALES PROMOCIONALES

❖ OFERTA PLENA ULTRA VELOCIDAD:

Productos:

Televisión: Digital Avanzada y Box TV Superior.	**Internet:** 200, 300, 400 y 500 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

Descripción de la tarifa que aplica para red HFC:

Oferta No Todo Claro:

TARIFAS SERVICIOS TRIPLES	ESTRATO 1 AL 6
Triple Box TV Superior 500 MB	$ 235.900
Triple Box TV Superior 400 MB	$ 195.900
Triple Box TV Superior 300 MB	$ 159.900
Triple Box TV Superior 200 MB	$ 145.900
Triple Box TV Avanzada 500 MB	$ 209.900
Triple Box TV Avanzada 400 MB	$ 169.900
Triple Box TV Avanzada 300 MB	$ 133.900
Triple Box TV Avanzada 200 MB	$ 119.900
Triple Digital Avanzada 500 MB	$ 199.900
Triple Digital Avanzada 400 MB	$ 159.900
Triple Digital Avanzada 300 MB	$ 123.900
Triple Digital Avanzada 200 MB	$ 109.900
Triple Claro TV+ APP Superior* 200 MB	$ 109.900
Triple Claro TV+ APP Avanzada* 200 MB	$ 99.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 500 MB	$ 172.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 400 MB	$ 132.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 300 MB	$ 96.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 200 MB	$ 78.900

Oferta Sin decos*

TARIFAS SERVICIOS DOBLES	ESTRATO 1 AL 6
Box TV Superior + Internet 500 MB	$ 230.900
Box TV Superior + Internet 400 MB	$ 190.900
Box TV Superior + Internet 300 MB	$ 152.900
Box TV Superior + Internet 200 MB	$ 136.900
Box TV Avanzada + Internet 500 MB	$ 204.900
Box TV Avanzada + Internet 400 MB	$ 164.900
Box TV Avanzada + Internet 300 MB	$ 126.900
Box TV Avanzada + Internet 200 MB	$ 110.900
Tv Digital Avanzada + Internet 500 MB	$ 194.900
Tv Digital Avanzada + Internet 400 MB	$ 154.900
Tv Digital Avanzada + Internet 300 MB	$ 116.900
Tv Digital Avanzada + Internet 200 MB	$ 100.900
Telefonía + Internet 500 MB	$ 172.900
Telefonía + Internet 400 MB	$ 132.900
Telefonía + Internet 300 MB	$ 96.900
Telefonía + Internet 200 MB	$ 82.900

TARIFAS SERVICIOS SENCILLOS	ESTRATO 1 AL 6
Tv Digital Avanzada	$ 73.900
Internet 500 MB	$ 165.900
Internet 400 MB	$ 125.900
Internet 300 MB	$ 89.900
Internet 200 MB	$ 75.900
Telefonía	$ 52.900

- **La oferta doble de telefonía + internet, aplica para ventas en Soho, no aplica para residencial.**

Uso Interno

Oferta Plena con beneficio Todo Claro:

TARIFAS SERVICIOS TRIPLES	ESTRATO 1 AL 6
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
Triple Claro TV+ APP Superior* 300 MB	$ 109.900
Triple Claro TV+ APP Avanzada* 300 MB	$ 99.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 500 MB	$ 132.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 400 MB	$ 96.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 300 MB	$ 78.900

Oferta Sin deco*

TARIFAS SERVICIOS DOBLES	ESTRATO 1 AL 6
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

TARIFAS SERVICIOS SENCILLOS	ESTRATO 1 AL 6
Internet 500 MB	$ 125.900
Internet 400 MB	$ 89.900
Internet 300 MB	$ 75.900

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL BAJA PENETRACIÓN Y CABLERAS:

Productos:

Televisión: Claro TV+ APP	**Internet:** 60, 100 y 150 Megas	**Telefonía:** Fija y plan móvil postpago

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

Oferta 1 "Cableras":

41PLAN MÓVIL	SERVICIO TRIPLE PLAY	TARIFA ESTRATO 1 AL 6
Navégala L LITE Tmk 23	Triple Claro TV+ APP Básica 150 MB	$ 101.900
Navégala L LITE Tmk 23	Internet 100 MB + Netflix "Básico"	$ 101.900
No incluye	Claro TV+ APP ¨Básica* + Internet 100 MB + Netflix "Básico"	$ 69.900

PLAN MÓVIL	SERVICIO DE INTERNET	TARIFA ESTRATO 1 AL 3
Navégala L LITE Tmk 23	Internet 60 Mb	$ 81.900

Oferta 2 "Baja penetración":

PLAN MÓVIL	SERVICIO TRIPLE PLAY	TARIFA ESTRATO 1 AL 6
Navégala L LITE Tmk 23	Triple Claro TV+ APP Básica 100 MB	$ 91.900
Navégala L LITE Tmk 23	Internet 100 MB + Netflix "Básico"	$ 101.900
No incluye	Claro TV+ APP ¨Básica* + Internet 100 MB + Netflix "Básico"	$ 69.900

PLAN MÓVIL	SERVICIO DE INTERNET	TARIFA ESTRATO 1 AL 3
Navégala L LITE Tmk 23	Internet 60 Mb	$ 81.900

Descripción del plan postpago se ofrece con la oferta triple play.

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Datos del plan	Datos promocionales x 12 meses	Total datos promocionales + datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Minutos larga distancia Nacional	Mensajes de texto Nacional	Incluye Claro Video	Claro música versión gratuita	Incluye Familia y Amigos	Minutos LDI Ilimitados a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de plan	Valor KB Adicional
Conectados L LITE Tmk	$ 33.339	$ 39.900	55GB	No aplica	No aplica	SI	Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	NO	Abierto	$ 0,036
Conectados L LITE Mx Tmk	$ 33.339	$ 39.900	55GB	No aplica	No aplica	SI	Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	SI	SI	SI	NO	Cerrado	No aplica

Uso Interno

Oferta 1 "Cableras":

- ✓ En red HFC Esta oferta aplica solo para las ciudades:
  - Regional Costa: Cartagena de Indias.
  - Regional Noroccidente: Itagüí, La Estrella y San Antonio de Prado.
  - Regional Occidente: Candelaria, Florencia, Guadalajara de Buga, Ibagué, Palmira, Pradera, Puerto Tejada y Tuluá.
  - Regional Centro: Cogua y Facatativá.
  - Regional Oriente: Anapoima, Fusagasugá, Girón, Piedecuesta, Ricaurte y Villavicencio.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas según viabilidad técnica y cobertura del servicio para las ciudades de:
  - Regional Costa: Cartagena de Indias.
  - Regional Noroccidente: Anserma, Apartadó, Calarcá, Girardota, Itagüí, La Estrella, La Virginia y San Antonio de Prado.
  - Regional Occidente: Candelaria, Cartago, Florencia, Guadalajara de Buga, Ibagué, Ipiales, Palmira, Pitalito, Roldanillo y Tuluá.
  - Regional Centro: Facatativá.
  - Regional Oriente: Aguazul, Anapoima, Cáqueza, Chiquinquirá, Cumaral, Fusagasugá, Girón, La Mesa, Pacho, Piedecuesta, Restrepo, San Gil, Villa de Leyva y Villavicencio.
- ✓ No aplica para San Andrés Islas.
- ✓ El servicio triple play + plan postpago, aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ El servicio sencillo de internet de 60 MB + plan postpago, aplica para estratos del 1 al 3.
- ✓ El servicio doble de Claro TV + App + internet de 100 MB + Netflix "plan básico", aplica para los estratos del 1 al 6.
- ✓ El servicio sencillo de Internet de 100 MB + Netflix "plan básico", aplica para los estratos del 1 al 6.
- ✓ Para los usuarios que hayan adquirido la oferta **"Cableras"** y realicen la cancelación únicamente del plan postpago, la velocidad del internet de 150 MB quedará en 75 MB, la velocidad del internet 60 MB quedará en 30 MB y la velocidad de 100 MB con Netflix bajará a 60 MB.

Oferta 2 "Baja penetración":

- ✓ En red HFC Esta oferta aplica solo para las ciudades de:
  - Regional Costa: Cereté y Corozal.
  - Regional Noroccidente: Envigado y Marinilla.
  - Regional Occidente: Melgar.
  - Regional Oriente: Floridablanca y Paipa.
- ✓ En red FTTH Esta oferta aplica solo para las ciudades de:
  - Regional Noroccidente: Belén de Umbría y Envigado.
  - Regional Oriente: Floridablanca.
- ✓ No aplica para San Andrés Islas.
- ✓ El servicio triple play + plan postpago, aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ El servicio sencillo de internet de 60 MB + plan postpago, aplica para estratos del 1 al 3.
- ✓ El servicio doble de Claro TV + App + internet de 100 MB + Netflix "plan básico", aplica para los estratos del 1 al 6.
- ✓ El servicio sencillo de Internet de 100 MB + Netflix "plan básico", aplica para los estratos del 1 al 6.
- ✓ Para los usuarios que hayan adquirido la oferta **"Baja penetración"** y realicen la cancelación únicamente del plan postpago, la velocidad del internet 60 MB quedará en 30 MB, la velocidad de 100 MB sin Netflix bajará a 50 MB y la de 100 MB con Netflix bajará a 60 MB.

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ Esta oferta no aplica para empaquetamientos de clientes actuales. El cliente actual de servicios fijos en cualquier tarifa podrá empaquetar con el producto móvil de esta oferta sin cambiar la tarifa contratada anteriormente.
- ✓ Esta oferta no aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ El cliente se activa en Netflix posterior al cierre de la instalación de los servicios y cierre de la OT para que reciba el correo electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar de servicio de Netflix.

Uso Interno

- ✓ Los valores mostrados en esta política con Netflix incluyen Netflix plan Básico de 1 pantalla.
- ✓ El cliente de la oferta con Netflix (plan Básico de 1 pantalla) podrá hacer cambio hacia el plan Estándar o Premium, a los precios vigentes para cada plan de Netflix.
- ✓ El cliente deberá ingresar a las tiendas (App Store o Play Store) para descargar Claro tv+ app y visualizar su contenido.
- ✓ 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”.
- ✓ Para conocer más información del producto Claro tv+ App, consulte la información que se encuentra al comienzo de este documento “003_CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP"
- ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Claro no es proveedor de las apps de video.
- ✓ Aplica campaña de venta de acuerdo con las condiciones vigentes.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.

Condiciones y Restricciones del plan postpago

- ✓ Oferta exclusiva para proceso de portación, migración (De prepago a pospago) y línea nueva
- ✓ Aplica para persona Natural.
- ✓ No aplica para ventas con NIT.
- ✓ Aplican condiciones de crédito y cartera (cupo de crédito).
- ✓ Para el proceso de Migración la línea debe estar a nombre del cliente que está realizando el proceso.
- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Esta oferta no incluye minutos LDI (Larga Distancia Internacional).
- ✓ Esta oferta no incluye Roaming Internacional.
- ✓ Esta oferta no incluye mensajes multimedia
- ✓ Las gigas que se comparten hacen parte de las gigas del plan contratado, antes del beneficio Todo Claro.
- ✓ Aplican condiciones del beneficio de más datos Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro. Ver condiciones Todo Claro del mes en curso.
- ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo.
- ✓ Estos planes incluyen Claro Música Gratis:
- ✓ Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos.
- ✓ El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, Twitter y Chat de WhatsApp descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas. https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/
- ✓ Para conocer las condiciones y restricciones del beneficio Todo Claro. Ver términos y condiciones Todo Claro del mes en curso. https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL DESPLIEGUE:

Productos:

Televisión: Digital Avanzada, Box TV Superior	**Internet:** 150 Y 200 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

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

SERVICIOS TRIPLES NO TODO CLARO	ESTRATOS 1 AL 6
Triple Box TV Superior 150 MB + Ultrawifi	$ 145.800
Triple Box TV Superior 150 MB	$ 135.900
Triple TV Avanzada 150 MB + Ultrawifi	$ 109.800
Triple TV Avanzada 150 MB	$ 99.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 200 MB + Ultrawifi	$ 109.800
Triple Claro TV+ APP Básica* 200 MB	$ 99.900
SERVICIOS TRIPLES TODO CLARO	**ESTRATOS 1 AL 6**
Triple Box TV Superior 200 MB + Ultrawifi	$ 145.800
Triple Box TV Superior 200 MB	$ 135.900
Triple TV Avanzada 200 MB + Ultrawifi	$ 109.800
Triple TV Avanzada 200 MB	$ 99.900
Triple Claro TV+ APP Básica* 400 MB + Ultrawifi	$ 109.800
Triple Claro TV+ APP Básica* 400 MB	$ 99.900

- **Oferta sin deco***

❖ **Condiciones generales:**

✓ En red HFC, esta oferta aplica en las ciudades relacionadas a continuación:
- **Regional Noroccidente:** Armenia, Bello, Caldas, Chinchiná, Copacabana, Dosquebradas, Envigado, Itagüí, La Dorada, La Estrella, Manizales, Marinilla, Medellín, Pereira, Rionegro, Sabaneta, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal y Villa María.
- **Regional Occidente:** El Cerrito y Espinal.
- **Regional Oriente:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Los Patios, Piedecuesta y Villa de San Diego de Ubaté**.**

✓ 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 Noroccidente:** Apartadó, Armenia, Barbosa, Belén de Umbría, Bello, Calarcá, Carepa, Chigorodó, Circasia, Copacabana, Dosquebradas, El Carmen de Viboral, Envigado, Girardota, La Ceja, Itagüí, La Estrella, La Tebaida, La Virginia, Manizales, Medellín, Montenegro, Pereira, Quimbaya, Rionegro, Sabaneta, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal, Turbo y Villa María.
- **Regional Oriente:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Los Patios y Piedecuesta.

✓ 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 $ 9.900 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 1, 6, 12, 18, 24 o 36 cuotas al valor que arroje el sistema.

✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por $ 4.300.

✓ Esta oferta aplica para Residencial y Soho

✓ El beneficio Todo Claro no aplica clientes Soho.

Uso Interno

- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.
- ✓ Para conocer más información del producto Claro tv+ App, consulte la información que se encuentra al comienzo de este documento “003_CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP"

Uso Interno

- **TARIFA ESPECIAL SOMOS LO MEJOR:**

Productos:

Televisión: TV AVANZADA	**Internet:** 150 Y 200 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

OFERTA NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
Triple TV Avanzada 150 MB	**$ 99.900**
OFERTA TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 6**
Triple TV Avanzada 200 MB	**$ 99.900**

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ En red HFC y en red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas en 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.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL MULTIASISTENCIA BUNDLE:

Productos:

Televisión: Avanzada, Video para todos	**Internet:** No Todo Claro de 100, 200 MB y Todo Claro de 150 y 300 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

Servicios de asistencias para el cuidado personal, de la familia, resolviendo problemas cotidianos, haciendo la vida más simple y segura para nuestros Clientes.

Ahora Claro ofrece planes tripleplay con el servicio de multiasistencias en combo o bundle en el servicio hogar a un precio promocional:

TARIFA TRIPLEPLAY NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
Triple TV Avanzada 200 MB	$ 115.900
Triple ClaroTV + APP Básica 200 MB Multiasistencia	$ 84.900
TARIFA TRIPLEPLAY TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 6**
Triple TV Avanzada 300 MB	$ 115.900
Triple ClaroTV + APP Básica 300 MB Multiasistencia	$ 84.900

TARIFA TRIPLEPLAY NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 2
Triple VideoparaTodos 100 MB	$ 95.900
TARIFA TRIPLEPLAY NO TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 2**
Triple VideoparaTodos 150 MB	$ 95.900

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ Esta oferta aplica para clientes actuales que realicen mejora en su servicio y/o empaquetamiento de servicios siempre y cuando su renta actual no disminuya.
- ✓ La oferta Aplica a nivel NACIONAL.
- ✓ No aplica para San Andrés y Providencia.
- ✓ Aplica para servicios hogar tripleplay .
- ✓ Aplica solo para cliente Residencial.
- ✓ No aplica para clientes con NIT.
- ✓ Esta nueva oferta tiene un Bundle con los servicios de Multiasistencia, Hogar, Pet o Salud. Si el cliente desea otra, pagará adicional $ 6.000 por cada una.
- ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta con los productos de Multiasistencia, Hogar, Pet o Salud, deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.

Uso Interno

- ✓ Los servicios T Resuelve también pueden adquirirse de forma individual con cargo a la factura de servicios claro pospago bajo una tarifa y condiciones diferentes, consúltalas en claro.com.co
- ✓ El precio de los servicio de T Resuelve en bundle es de $6.000 pesos mensuales, en tanto que individual para las coberturas ofrecidas es de $20.300 para los planes multiasistencia y multiasistecia mascotas respectivamente y para $19.000 para el plan salud.
- ✓ El precio indicado en la tabla incluye el valor de los servicios T Resuelve y los servicios Tripleplay.
- ✓ Si el cliente no desea tener esta oferta deberá cambiar a otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ Estas tarifas reemplazan cualquier otra tarifa anterior y podrán variar en cualquier momento mediante el proceso de tarifas establecido.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.
- ✓ Para conocer más información del producto Claro tv+ App, consulte la información que se encuentra al comienzo de este documento “003_CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP"

- **Características de los productos multiasistencia:**

  - **Plan Multiasistencia:** Por solo $6.000 mensuales IVA incluido, solo aplica un plan de Multiasitencia por cuenta.

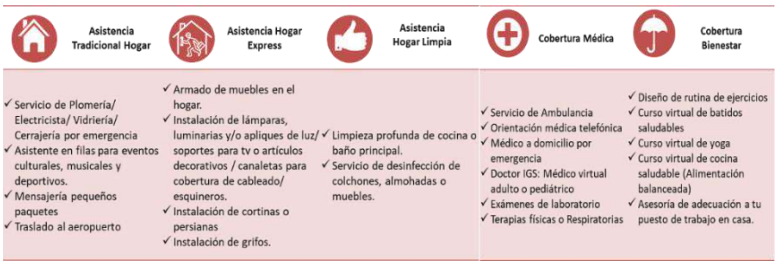
Asistencia Médica	Asistencia Bienestar	Asistencia Hogar	Asistencia limpia
✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Video Doctor ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias	✓ Clase virtual de batidos saludables ✓ Clase entrenamiento personalizado virtual ✓ Orientación nutricional ✓ Orientación Psicológica ✓ Armado o desarmado de árbol de navidad	✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Retiro de escombros ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Asesoría en redacción de documentos legales	✓ Limpieza profunda de cocina o baño ✓ Desinfección de colchones, almohadas o muebles ✓ Limpieza de asador o BBQ

Asistencia ensamble/express	Asistencia Desempleo	Asistencia Movilidad	Asistencia Mascotas
✓ Instalación de: asador o BBQ/ Equipos de gimnasia en casa/ Juegos para niños o mascotas ✓ Armado de muebles en el Hogar ✓ Instalación de lámparas o apliques de luz ✓ Sellado con silicona	✓ Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo) ✓ Pago de servicios públicos hasta 2 meses ✓ Asesoría telefónica para realizar HV	✓ Grúa en caso de accidente o avería (auto/moto) ✓ Auxilio vial (Auto/moto) ✓ Revisión puesta punto (Auto/Moto) ✓ Mantenimiento Básico de la bicicleta	✓ Orientación veterinaria Telefónica ✓ Consulta veterinaria por emergencia ✓ Vacunación de refuerzo ✓ Servicio de cremación o eutanasia para la mascota

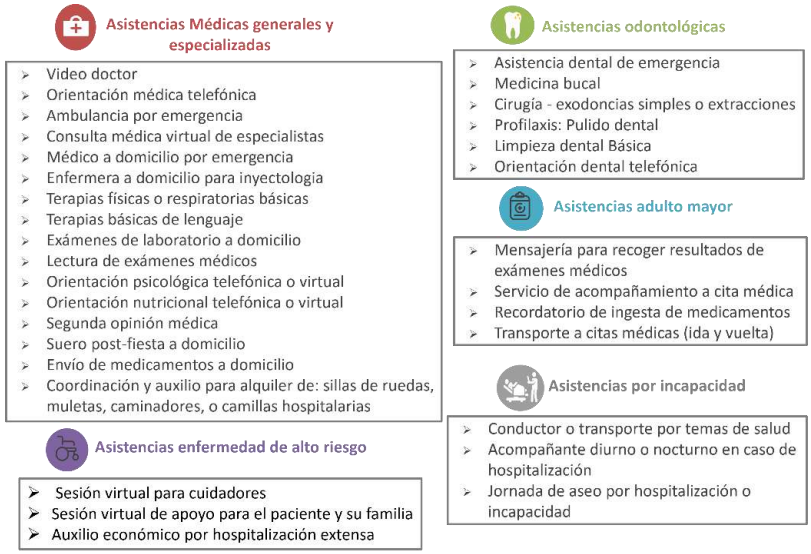
  - **Plan Multiasistencia Pets:** Por solo $6.000 mensuales IVA incluido, solo aplica un plan MultiAsistencia Pets por cuenta.

Asistencia Mascotas	Asistencia Exequial Mascotas	Asistencia Legal y De Ayuda
✓ Orientación Médica Veterinaria telefónica ✓ Consulta Médica Veterinaria por emergencia ✓ Baño canino después de enfermedad o cirugía ✓ Vacunación de refuerzo médico veterinario	✓ Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave. ✓ Servicio de cremación por enfermedad o accidente.	✓ 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. ✓ Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota.

Uso Interno



- **T-Resuelve Salud:** Por solo $6.000 mensuales IVA incluido, solo aplica un plan Salud por cuenta.



TARIFA ESPECIAL AVANCE:

Productos:

Televisión: Superior, Avanzada, Video para Todos y TV+App	**Internet:** 30, 60, 85, 120, 150 y 200 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

OFERTA TRIPLE NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 2
Triple Box TV Superior 150 MB + Ultrawifi	$ 145.800
Triple Box TV Superior 150 MB	$ 135.900
Triple TV Avanzada 150 MB + Ultrawifi	$ 109.800
Triple TV Avanzada 150 MB	$ 99.900
*** Triple Claro TV+ APP Básica 30 MB+ Ultrawifi**	$ 79.800
*** Triple Claro TV+ APP Básica 30 MB **	$ 69.900
OFERTA TRIPLE TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 2**
Triple Box TV Superior 200 MB + Ultrawifi	$ 143.900
Triple Box TV Superior 200 MB	$ 135.900
Triple TV Avanzada 200 MB + Ultrawifi	$ 107.900
Triple TV Avanzada 200 MB	$ 99.900
*** Triple Claro TV+ APP Básica 60 MB+ Ultrawifi	$ 79.800
*** Triple Claro TV+ APP Básica 60 MB	$ 69.900
OFERTA SENCILLA NO TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 2**
Internet 30 MB	$ 55.900
OFERTA SENCILLA TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 2**
Internet 60 MB	$ 55.900

- *** Estas tarifas no incluyen deco.

OFERTA NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 3
** Triple VideoParaTodos 85 MB + Netflix "Básico"	$ 99.900
OFERTA TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 3**
** Triple VideoParaTodos 120 MB + Netflix "Básico"	$ 99.900

- **Esta oferta incluye 2 pantallas con decos HD

OFERTA NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 3
** Triple VideoParaTodos 100 MB	$ 89.900
OFERTA TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 3**
** Triple VideoParaTodos 150 MB	$ 99.900

- **Esta oferta incluye 2 pantallas con decos HD

Uso Interno

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ En red HFC y FTTH aplica a nivel Nacional, se ofrece en edificios o zonas específicas a nivel Nacional. excepto en San Andres, Cogua, Guasca, Tabio y Tenjo.
- ✓ **Solo la oferta estrato 3 con VideoParaTodos Triple con internet de 100 MB y 150 MB,** aplica de la siguiente manera para en las siguientes ciudades bidireccionales:
- Regional Costa: Cartagena de Indias.
- Regional Noroccidente: Sabaneta.
- Regional Occidente: Guadalajara de Buga, Melgar, Pasto, Palmira y Tuluá.
- Regional Oriente: Barrancabermeja, Cúcuta y Duitama.
- ✓ **También aplica en zonas específicas de ciudades relacionadas:**
- Regional Noroccidente: Medellín y Envigado.
- Regional Occidente: Ibagué.
- Regional Oriente: Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta.
- La televisión VideoParaTodos tiene 71 canales estándar.
- ✓ Para la oferta No Todo Claro y Todo Claro con VideoParaTodos no incluye Dual Band.
- ✓ El cliente se activa en Netflix posterior al cierre de la instalación de los servicios y cierre de la OT para que reciba el correo electrónico de Claro desde donde debe realizar el registro respectivo para empezar a disfrutar de servicio de Netflix.
- ✓ Los valores mostrados en esta política con Netflix incluyen Netflix plan Básico de 1 pantalla.
- ✓ El cliente de la oferta con Netflix (plan Básico de 1 pantalla) podrá hacer cambio hacia el plan Estándar o Premium, a los precios vigentes para cada plan de Netflix.
- ✓ El cliente que desee llevar la oferta Triple Play con el equipo ULTRAWIFI; incluye $ 9.900 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 1, 6, 12, 18,24 o 36 cuotas al valor que arroje el sistema.
- ✓ Aplica para migraciones de uni a Bi o DTH a BI FTTH.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “003_CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP"

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL EXPANSIÓN:

Productos:

Televisión: TELEVISIÓN AVANZADA	**Internet:** 150, 200 Y 300 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

OFRTA TRIPLE NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
Triple Box TV Superior 150 MB	$ 120.900
Triple Digital TV Avanzada 150 MB	$ 89.900
**Triple Digital TV Avanzada 150 MB	$ 99.900
*Triple Claro TV+ APP Básica 150 MB	$ 68.900
OFRTA TRIPLE TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 6**
Triple Box TV Superior 300 MB	$ 120.900
Triple Digital TV Avanzada 300 MB	$ 89.900
**Triple Digital TV Avanzada 200 MB	$ 99.900
*Triple Claro TV+ APP Básica 300 MB	$ 68.900

❖ **Condiciones generales:**

✓ En red HFC aplica en las ciudades de: Esta oferta aplica en:
- **Regional Noroccidente:** Armenia, Bello, Caldas, Chinchiná, Copacabana, Dosquebradas, Envigado, Itagüí, La Dorada, La Estrella, Manizales, Marinilla, Medellín, Pereira, Rionegro, Sabaneta, San Antonio de Prado, Santa Rosa de Cabal y Villa María.
- **Regional Oriente:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas aplica para en las siguientes ciudades:
- **Regional Noroccidente:** Apartadó, Armenia, Bello, Calarcá, Circasia, Copacabana, Dosquebradas, Envigado, Itagüí, La Estrella, La Tebaida, La Virginia, Manizales, Medellín, Montenegro, Pereira, Quimbaya, Rionegro, Sabaneta, Santa Rosa de Cabal, San Antonio de Prado y VillaMaría.
- **Regional Oriente:** Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

✓ Solo este escenario **(**)** aplica a nivel Nacional.
✓ Para este escenario es oferta sin deco **(*).**
✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.
✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “003_CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP".

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL EL MEJOR CIERRE:

Productos:

Televisión: TELEVISIÓN AVANZADA	**Internet:** 150 Y 200 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

OFRTA TRIPLE NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 3
Triple Digital Avanzada 150 MB	$ 99.900
OFRTA TRIPLE TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 3**
Triple Digital Avanzada 200 MB	$ 99.900

❖ **Condiciones generales:**

✓ En red HFC aplica en las ciudades de:
- **Regional Costa:** Barranquilla, Cartagena de Indias, Santa Marta, Sincelejo, Soledad y Valledupar.
- **Regional Occidente:** Cali, Candelaria, Ibagué y Santander de Quilichao.
- **Regional Centro:** Bogotá, Cajicá, Chía, Cogua, Cota, Facatativá, Funza, La Calera, Madrid, Soacha, Sopó, Tocancipá y Zipaquirá.
- **Regional Oriente:** Cúcuta y Silvania.

✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas aplica para en las siguientes ciudades:
- **Regional Costa:** Barranquilla, Cartagena de Indias, Santa Marta, Sincelejo, Soledad y Valledupar.
- **Regional Occidente:** Cali, Candelaria e Ibagué.
- **Regional Centro:** Bogotá, Cajicá, Chía, Cota, El Rosal, Facatativá, Funza, Gachancipá, Guasca, La Calera, Madrid, Sibaté, Soacha, Sopó, Suesca, Tabio, Tenjo, Tocancipá y Zipaquirá.
- **Regional Oriente:** Cúcuta.

✓ Aplica campañas de venta 4 meses con el 50% de descuento.
✓ La revista NO está incluida en esta oferta. Si el cliente desea podrá llevarla por $ 4.300.
✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.
✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “003_CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CLARO TV+ APP"

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL INTERNET DE 50MB Y 80 MB:

Productos:

Televisión: Video para todos	**Internet:** 50 Y 80 MB	**Telefonía:** Local Ilimitada.

Descripción de los servicios HFC Y FTTH:

OFRTA TRIPLE NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 3
Triple VideoParaTodos 50MB	$ 79.900
OFRTA TRIPLE TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 3**
Triple VideoParaTodos 80MB	$ 79.900

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ En red HFC aplica en las ciudades de:
  - **Regional Costa:** Cartagena de Indias, Cereté y Corozal.
  - **Regional Occidente:** Melgar.
  - **Regional Oriente:** Barrancabermeja.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas aplica en las siguientes ciudades de:
  - **Regional Costa:** Cartagena de Indias.
  - **Regional Occidente:** Ipiales.
  - **Regional Oriente:** Barrancabermeja, Cáqueza y San Gil.
- ✓ Aplica para clientes actuales que realicen mejora en su servicio y/o empaquetamiento de servicio.
- ✓ Esta oferta incluye solo un deco. El arriendo del segundo deco vale $ 5.000 iva incluido. Arriendo de tercer deco y en adelante, vale $ 10.000 iva incluido cada adicional.
- ✓ Aplica para migraciones de uni a Bi o DTH a BI.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.

Uso Interno

- **TARIFA ESPECIAL BUNDLE NETFLIX:**

Productos:

Televisión: Digital Avanzada, Box TV Superior	**Internet:** 200, 300, 400 y 500 Megas.	**Telefonía:** Local Ilimitada.

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

SERVICIOS TRIPLES NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
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
SERVICIOS TRIPLES TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 6**
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.

Uso Interno

- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.

Uso Interno

TARIFA ESPECIAL BUNDLE HBO MAX:

Productos:

Televisión: Digital Avanzada, Box TV Superior	**Internet:** 200, 300 y 400 Todo Claro 300, 400 Y 500	**Telefonía:** Local Ilimitada.

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

SERVICIOS TRIPLES NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
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
SERVICIOS TRIPLES TODO CLARO	**ESTRATO 1 Y 2**
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.
- ✓ El cliente deberá informar un correo electrónico al momento de la venta.
- ✓ 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.

Uso Interno

- ✓ 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.
- ✓ Para acceder el usuario debe registrase en la página o descargando la aplicación de HBO Max bajo el proceso definido como lo muestra la imagen:
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.

Uso Interno

- **TARIFA ESPECIAL BUNDLE WIN + HD:**

Productos:

Televisión: Digital Avanzada, Box TV Superior	**Internet:** 200, 300 Y 400 MB y TC 300, 400 y 500 MB.	**Telefonía:** Local Ilimitada.

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

OFERTA NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
Triple Box TV Superior _WIN+HD 400 MB	$ 217.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 300 MB	$ 181.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 200 MB	$ 167.900
Triple Box TV Avanzada_WIN+HD 400 MB	$ 191.900
Triple Box TV Avanzada_WIN+HD 300 MB	$ 155.900
Triple Box TV Avanzada_WIN+HD 200 MB	$ 141.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 400 MB	$ 181.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 300 MB	$ 145.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 200 MB	$ 131.900
OFERTA TODO CLARO	**ESTRATO 1 Y 6**
Triple Box TV Superior _WIN+HD 500 MB	$ 217.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 400 MB	$ 181.900
Triple Box TV Superior _WIN+HD 300 MB	$ 167.900
Triple Box TV Avanzada_WIN+HD 500 MB	$ 191.900
Triple Box TV Avanzada_WIN+HD 400 MB	$ 155.900
Triple Box TV Avanzada_WIN+HD 300 MB	$ 141.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 500 MB	$ 181.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 400 MB	$ 145.900
Triple Digital Avanzada WIN+HD 300 MB	$ 131.900

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.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.

Uso Interno

- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA”.

Uso Interno

- **TARIFA ESPECIAL ACELERACIÓN:**

Productos:

Internet: 100 y Todo Claro 120 MB

Descripción de la tarifa HFC Y FTTH:

OFRTA TRIPLE NO TODO CLARO	ESTRATO 1 AL 6
Internet 100 MB	$ 49.900
OFRTA TRIPLE TODO CLARO	**ESTRATO 1 AL 6**
Internet 120 MB	$ 49.900

❖ **Condiciones generales de la oferta:**

- ✓ En red HFC aplica en:
  - Regional Noroccidente: Marinilla.
  - Regional Occidente: Candelaria, Florencia, Jamundí, Melgar, Pradera, Puerto Tejada
  - y Yumbo.
  - Regional Centro: Cogua y Facatativá.
  - Regional Oriente: Anapoima y Paipa.
- ✓ En red FTTH, se ofrece en edificios o zonas específicas. En:
  - Regional Noroccidente: Barbosa.
  - Regional Occidente: Candelaria, Florencia, Ipiales, Jamundí, Pitalito, Roldanillo,
  - Yumbo y Zarzal.
  - Regional Centro: El Rosal, Facatativá, Gachancipá, Guasca, Sibaté, Subachoque,
  - Suesca, Tabio y Tenjo.
  - Regional Oriente: Aguazul, Anapoima, Cáqueza, Cumaral, Guaduas, La Mesa, Pacho,
  - Restrepo, San Gil, Villa de Leyva y Villeta.
- ✓ No aplica para San Andrés.
- ✓ Aplica para estratos del 1 al 6.
- ✓ Esta oferta aplica para Residencial. No aplica para Soho.
- ✓ Aplica para clientes actuales que realicen mejora de su servicio o empaquetamiento.
- ✓ Aplican campaña de venta de acuerdo con condiciones vigentes, en los servicios principales “televisión, internet y telefonía”.
- ✓ 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 otra tarifa comercial vigente.
- ✓ Aplican demás condiciones generales que se encuentra al comienzo de este documento “002_CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET Y TELEFONÍA.

Uso Interno

006_OTROS SERVICIOS ADICIONALES

Descripción: Los servicios que se mencionan a continuación, podrán ser adquiridos por el cliente de acuerdo acondiciones comerciales:

- **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 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.
  - 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.

Uso Interno

- **CONDICIONES DE CLARO GAMING CLOUD**

  - El producto Claro Gaming Cloud aplica para clientes nuevos y actuales del segmento hogar y móvil pospago a nivel NACIONAL.
  - El producto Claro Gaming Cloud aplica para Residencial y Soho.
  - Para contratar y activar el servicio de Claro Gaming Cloud el cliente deberá acceder por medio de la App de MiClaro registrándose con usuario y contraseña.
  - El servicio Claro Gaming Cloud no tiene cláusula de permanencia.
  - Aplica para los estratos 1 al 6.
  - Si el cliente no desea tener Claro Gaming Cloud deberá realizar el proceso de cancelación del servicio desde MiClaro App o por medio de los canales telefónicos o presenciales.
  - El cliente tendrá acceso a una sesión simultanea por dispositivo y podrá crear hasta 4 perfiles por cuenta.
  - La tarifa del producto Claro Gaming Cloud se facturará como servicio adicional.
  - El costo mensual del servicio Claro Gaming Cloud será de $66.600 pesos. Este valor incluye IVA.

- **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.

Claro Drive: Tu mundo, tu bolsillo. Guarda todo lo que amas, siempre contigo. ¡Descárgalo ya!

Es un servicio de Almacenamiento en la nube (100 GB de almacenamiento – Sin Costo), disponible para usuarios claro

¿Cómo acceder al servicio?

- ✓ Ingresa a la página web www.clarodrive.com, o descarga la aplicación Claro drive desde el Google Play (para usuarios con dispositivos Android) o App Store (para usuarios con dispositivos Iphone).

- ✓ Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!.
- ✓ Eliges la opción CLARO MÓVIL ingresas tu número y recibirás una contraseña vía SMS.
- ✓ Ingresa esa contraseña que enviaron, proporciona tu correo electrónico y eso es todo, ya podrás disfrutar de todos los beneficios que Claro Drive tiene para ti.
- ✓ El ingreso a los portales desde el dispositivo móvil, la descarga de la aplicación y el cargue y descargue de archivos desde el dispositivo móvil, genera consumo de datos del plan postpago Claro.

- ✓ Claro drive cuenta con los siguientes paquetes de almacenamiento con costo adicional: 150GB por $6.000 mensuales y 1 TB por $28.000 mensuales (Valores con impuestos incluidos). Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.
- ✓ Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: www.clarodrive.com

Uso Interno

- **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. 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, aceptar los términos y asociar como forma de pago la factura móvil postpago.

- **CONDICIONES 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 tienen un usuario y se pueden realizar por medio de Claro video como lo son: Edye, Picardía Nacional, Stingray Karaoke, Qello Concerts by Stingray, Win Sports +, AtresPlayer, Rtveplay+, Lionsgate+ MGM y HBO. Adicionalmente la reproducción es por medio de Claro Video. Los Canales Premium, como su nombre lo indica son canales adicionales a la suscripción del paquete de televisión que tienen un usuario y que solicita por nuestros canales de venta como lo son: Hot Pack, Golden Premier, Universal+, HBO y Win Sports +. Adicionalmente la reproducción es por medio del decodificador de la casa y en algunos casos como HBO y Win Sports+ por medio de Claro Video.
- ✓ Si es la primera vez que el usuario va a activar el Add-ons (servicio adicional), y el usuario no lo ha tenido antes, tendrá 7 días de prueba sin costo por única vez.
- ✓ 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.

Uso Interno

- ✓ Si el usuario ya tuvo el Add-ons (servicio adicional) anteriormente, y lo desea activar nuevamente aplica la Tarifa comercial vigente.
- ✓ Si el usuario desea cancelar el Add-ons (servicio adicional) y este ya está con tarifa comercial vigente lo debe cancelar antes de que se finalice la vigencia de los 30 días. Más información en www.clarovideo.com.co.

NOMBRE SERVICIO ADD-ONS	TARIFA
HBO	$ 24.900
PICARDÍA NACIONAL	$ 5.900
EDYE	$ 8.500
STINGRAY KARAOKE	$ 9.900
QELLO CONCERTS BY STINGRAY	$ 9.900
WIN SPORTS +	$ 29.900
ATRES PLAYER	$ 19.900
RTVEplay+	$ 27.490
MGM	$ 12.900
LIONSGATE	$ 15.900

Uso Interno

- **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 junior cobertura y estabilidad en la señal.

Costo de venta del equipo ultra wifi

CLIENTE NUEVO Y ACTUAL SIN EQUIPO ULTRA WIFI	VALOR DEL EQUIPO PAGO DE CONTADO	VALOR DEL EQUIPO A 1 MES	VALOR DEL EQUIPO A 6 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 12 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 18 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 24 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 36 MESES	UNIDADES DISPONIBLES
Precio cuota por los dos (2) primeros equipos)	$ 356.398	$ 356.398	$ 59.400	$ 29.700	$ 19.800	$ 14.850	$ 9.900	50.000
Precio cuota por cada equipo adicional.	$ 178.199	$ 178.199	$ 29.700	$ 14.850	$ 9.900	$ 7.425	$ 4.950	

❖ **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

Uso Interno

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 juniores velocidades mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un junior rendimiento.
  - AA Banda de 2.4GHz.
    - Banda de junior 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.

- **DONGLE CLARO:**

Es un adaptador de video que convierte el televisor en Smart Tv. Estos adaptadores permiten bajar aplicaciones, dar comandos por voz a través del control remoto, y por su tamaño y fácil conexión, es ideal para clientes que quieran llevar su servicio de Claro tv+ a otros lugares.

Beneficios:

- ✓ Simplifica tu experiencia de entretenimiento con Google TV. Descubre más de 400.000 películas y programas en un solo lugar.
- ✓ Obtén las mejores aplicaciones y juegos. Google Play trae tus aplicaciones y juegos favoritos a tu televisor.
- ✓ Disfruta de una impresionante transmisión 4K Ultra HD hasta 60 fps con HDMI 2.1.
- ✓ Control remoto inteligente: Enciende el televisor, ajusta el volumen, silencia y controla tu tránsito en un solo control remoto. Accede rápidamente a tus aplicaciones favoritas: Netflix, Prime Video, YouTube con botones predefinidos.
- ✓ Control de voz: Presiona el botón Asistente de Google en tu control remoto para buscar rápidamente más de 500.000 películas y programas, obtener recomendaciones para que coincidan con tu estado de ánimo, controlar dispositivos domésticos inteligentes y más.
- ✓ Descarga Claro tv+ la aplicación para ver tu televisión lineal, sin necesidad de cables.

Tarifas del equipo:

VALOR DEL EQUIPO PAGO DE CONTADO	VALOR DEL EQUIPO A 6 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 12 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 18 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 24 MESES	VALOR DEL EQUIPO A 36 MESES	UNIDADES DISPONIBLES
$ 234.000	$ 39.000	$ 19.500	$ 13.000	$ 9.750	$ 6.500	200

Uso Interno

❖ **Condiciones generales:**

- ✓ Aplica a nivel Nacional en red HFC y FTTH donde haya cobertura.
- ✓ El cliente podrá llevar Dongle con pago de contado o a plazos a 6, 12, 18, 24 y 36 meses.
- ✓ El cliente que lleve el Dongle a plazos tendrá 0% de interés.
- ✓ El cliente podrá comprar máximo 4 dispositivos Dongle y están sujetos a su capacidad de endeudamiento.
- ✓ Aplica para clientes que tengan cualquier paquete del servicio de internet fijo residencial con Claro, en red HFC y FTTH.
- ✓ Aplica para todos los estratos.
- ✓ No aplica para retiro en tienda. Para adquirir el Dongle el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet, el cual será entregado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del servicio de internet y la entrega del dispositivo Dongle.
- ✓ La compra del equipo está sujeto a disponibilidad de inventario.
- ✓ La garantía del Dongle es de 12 meses.
- ✓ Aplica para clientes con decodificador Box Tv o Smart Speaker.
- ✓ Aplica para clientes con Claro tv+ Básico, Claro tv+ Avanzada o Claro tv+ Superior como servicio principal o segunda pantalla.

○ COSTO DE OTROS SERVICIOS ADICIONALES:

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
HD decodificador de la nueva Tv (1er punto) Box TV Superior o Box TV Avanzada.	$ 0 **(1)**	Hot pack.	$ 30.900
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.	Paquete Internacional	$ 7.900
HD decodificador High End Claro Box TV Superior o Box TV Avanzada (2do punto)	$15.000 **(1)**	Golden Premier HD.	$ 10.900
HD (2do punto) Tv Digital Avanzada.	$ 0	Universal +	$ 26.000
HD decodificador de la nueva Tv (3er punto incluye arriendo de deco y servicio) Box TV Superior o Box TV Avanzada.	$20.000 **(1)**	Win Premium HD. Estratos 4 al 6 y Soho.	$ 31.900
HD (3er punto en adelante) incluye arriendo de deco y servicio para la Tv Digital Avanzada.	$ 10.000	Win Premium HD. Estrato 3.	$ 27.900
Smart Speaker (1er punto)	$ 10.000	Win Premium HD. Estrato 1 y 2.	$ 25.900
Smart Speaker (2do punto)	$ 25.000	Win Premium SD.	$25.900 **(2)**
Smart Speaker (3er punto)	$ 30.000	Revista.	$ 4.300
HBO.	$ 24.900	Disney +.	$ 25.900
Prime Video	$ 22.900	Star +.	$ 34.900
HBO MAX.	$ 24.900	Combo Disney +_Star +.	$ 41.900

Uso Interno

o 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)	*	**$ 6.900**	**$ 10.900**	**$ 13.900**
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 Todero (Personal de mantenimiento)	1 evento/año	1 evento/año	2 eventos/año	3 eventos/año

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

- **PLANES:**

"Los siguientes planes podrán ser adquiridos por el cliente que tenga cualquier servicio fijos con Claro."

- ✓ 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.

- **Plan Multiasistencia: Por solo $20.300 mensuales IVA incluido**

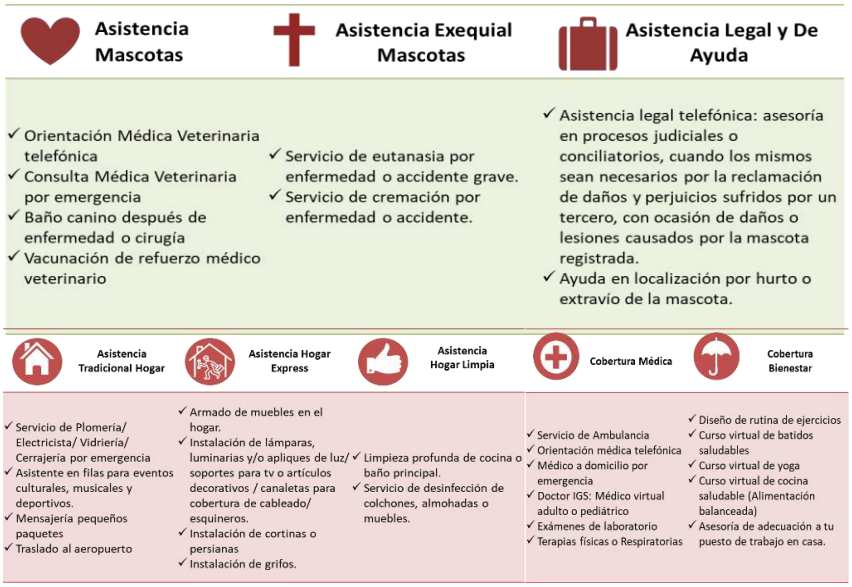
Asistencia Médica	Asistencia Bienestar	Asistencia Hogar	Asistencia limpia
✓ Servicio de Ambulancia ✓ Orientación médica telefónica ✓ Video Doctor ✓ Médico a domicilio por emergencia ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Terapias físicas o Respiratorias	✓ Clase virtual de batidos saludables ✓ Clase entrenamiento personalizado virtual ✓ Orientación nutricional ✓ Orientación Psicológica ✓ Armado o desarmado de árbol de navidad	✓ Servicio de Plomería/ Electricista/ Vidriería/ Cerrajería por emergencia ✓ Retiro de escombros ✓ Mensajería pequeños paquetes ✓ Asesoría en redacción de documentos legales	✓ Limpieza profunda de cocina o baño ✓ Desinfección de colchones, almohadas o muebles ✓ Limpieza de asador o BBQ

Uso Interno

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: 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: Por solo $20.300 mensuales IVA incluido.**

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:

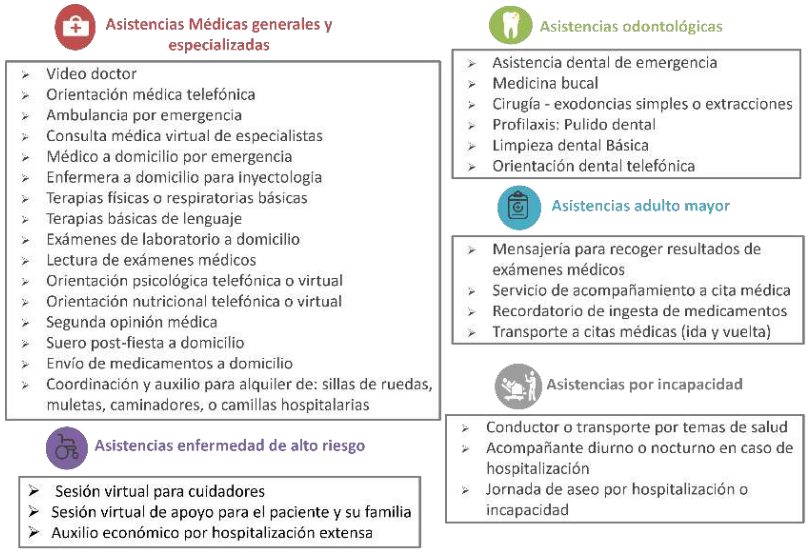
Uso Interno

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: Por solo $19.000 mensuales**

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 junior, asistencias por incapacidad y asistencias enfermedad de alto riesgo, que los clientes pueden utilizar cada vez que lo necesiten.



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.

Uso Interno

o VEHÍCULO CONECTADO

Descripción general:

La oferta especial "Vehículo conectado" aplica solo para clientes que adquieran esta solución y que sean usuarios con línea móvil postpago segmento personas y/o servicios fijos (triples, dobles o sencillos) con Claro segmento masivo.

A través de la solución podrás realizar el seguimiento en tiempo real de tu vehículo, conocer histórico de trayectos, conocer estadísticas básicas de manejo, definir zonas seguras, configurar alarmar para excesos de velocidad, consultar historial de viajes tener avisos de encendido y apagado, recordatorios ilimitados, trazar la ruta al vehículo, compartir la ubicación y/o rastreo por tiempo definido entre otras.

En caso de pérdida o hurto del vehículo desde la aplicación se podrá apagar el vehículo y poder trazar la ruta hasta su ubicación para lograr lo anterior se debe contar con un dispositivo compatible con la licencia del producto y que previamente deberá ser adquirido; conozca más sobre los dispositivos disponibles en Claro.com.co

Claro no es responsable de los trabajos de desinstalación realizados por el usuario posterior a la adquisición del servicio. La indebida instalación del equipo en el vehículo por parte del usuario podría invalidar la garantía del servicio, La instalación del equipo en el vehículo del usuario podría invalidar la garantía del vehículo, valide con su distribuidor previamente las consecuencias de instalación del equipo. Consulte los talleres autorizados en claro.com.co

AVISO IMPORTANTE: El servicio "Vehículo Conectado seguridad, no es un seguro ni un servicio de recuperación de carros y motos robados, en caso de robo contacte a las autoridades, se advierte que CLARO en ninguna circunstancia se hace responsable por eventos como hurtos, perdida o desastres naturales u otro tipo de eventos que puedan afectar al vehículo.

Las Soluciones tienen su funcionamiento dentro de las zonas de cobertura garantizadas por Claro, consulte mapa de cobertura garantizada en https://www.claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/.

NOMBRE DEL PLAN	Cargo fijo mensual con impuestos incluidos	DATOS
Vehículo Conectado Usar Claro	$ 31.000	250 MB

Detalle del plan
Vehículo Conectado Usuar Claro: Incluye: 250MB de Datos mensuales para consumo de Telemetría con la que se compartirá datos extraídos del comportamiento y ubicación del vehículo hacia la aplicación donde serán administradas y Mensajes de Texto Entrantes. No Incluye: Roaming Internacional, Llamadas Locales Entrantes y Salientes de Voz, LDI, MMS, Mensajes de Texto Salientes, ni descarga de contenidos con costo.

Condiciones generales:

- ✓ Aplica para canales de venta CAVS y TMK.
- ✓ La oferta especial "Vehículo conectado" aplica únicamente para usuarios nuevos o actuales con línea móvil postpago segmento personas y/o servicios fijos (triples, dobles o sencillos) con Claro segmento masivo.
- ✓ Descuento del 20% sobre el cargo fijo mensual de los datos y la licencia: El valor del cargo fijo mensual durante la vigencia de esta oferta es de $ 39.000 y por ser cliente con servicios fijos y/o postpago persona natural tiene un descuento 20% en el cargo fijo mensual de plan IOT quedando con una tarifa de $ 31.000, mientras sea cliente Claro. Esta tarifa podrá modificarse eventualmente en los términos del contrato, pero el descuento se mantendrá siempre que el cliente mantenga los servicios claro postpago u hogar personas.
- ✓ 100% de descuento en su cargo fijo mensual del plan "Vehículo conectado" en el primer mes.
- ✓ Instalación en taller sin costo: El costo de instalación del equipo en el taller es de $ 0 durante la promoción.

Uso Interno

- ✓ Instalación a domicilio del equipo: Los clientes que soliciten la instalación a domicilio, podrán hacerlo por un valor de $60.000 y se pagará directamente en el momento del servicio. Para acceder debe llamar 5806871 o informarlo al momento de adquirir el equipo.
- ✓ No aplica para clientes con servicios móvil postpago y/o servicios fijos del segmento Pymes y/o corporativos.
- ✓ El dispositivo se podrá instalar en carro y/o moto.
- ✓ La solución de Vehículo Conectado Seguridad está compuesta por:
    - Dispositivo SIRIUM JM-VL03 – Concox
    - Sim Card con plan Vehículo Conectado seguridad
    - Aplicación Vehículo Conectado Seguridad
- ✓ El equipo podrá pagarse de contado al momento de la adquisición en los CAVS y línea de ventas telefónica (Telemercadeo) de Claro o al momento de la instalación del servicio en los talleres o puntos autorizados de instalación, en este caso el usuario deberá pagar directamente en el taller.
- ✓ En los CAVs el equipo se podrá financiar.
- ✓ El Servicio "Vehículo Conectado Seguridad" incluye el acceso y licencia a la plataforma y los datos con los que opera el servicio.

Condiciones generales de navegación:

- ✓ La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.

Condiciones de la instalación del dispositivo:

Equipos de Tecnología	Precio Venta	Unidades Disponibles	
		CAV	TMK
SIRIUM JM-VL03	$349.900	1500	500

- ✓ El valor del equipo deberá cancelarse en su totalidad al momento de la suscripción del contrato del servicio "Vehículo Conectado de Seguridad".
- ✓ Los dispositivos que soportan la solución orientada a seguridad son compatibles con cualquier vehículo de las marcas Mazda, Kia, Nissan, Hyundai, Renault y Chevrolet entre otras, de igual forma aplica para motocicletas de las marcas Yamaha, AKT, Suzuki y Honda entre otras. Aplica solo para vehículos de combustión de gasolina o diésel. No aplica para vehículos a gas, híbridos, eléctricos o similares. Una vez cancelado el valor total del dispositivo será de propiedad del usuario.
- ✓ El dispositivo SIRIUM JM-VL03 – Concox debe ser instalado de manera asistida en el vehículo que se desea ser monitoreado y protegido.
- ✓ La instalación tiene garantía de mano de obra por 1 año; no cubre manipulaciones realizadas por terceros, defectos del equipo, desinstalaciones o re-instalaciones solicitadas por el cliente, así como instalación de accesorios ajenos al dispositivo; La instalación no requiere de mantenimiento en dicho periodo.
- ✓ Si el cliente instala el equipo por su cuenta Claro no se hacen responsables del funcionamiento del equipo ni la garantía o revisión.
- ✓ Si el cliente en el futuro necesita desinstalar o reinstalar el equipo en otro vehículo estos trabajos no están incluidos en el servicio y deberá pagarlos en su momento en el taller.

Uso Interno

- ✓ La integridad del dispositivo será responsabilidad del cliente, por lo que no operará la garantía en caso de siniestro tal como colisión, incendio, inundación y/o cualesquiera otra análoga. Tampoco cubrirá en el supuesto de que el dispositivo presente humedad en su interior o que la carcasa o sellos se encuentren dañados y/o alterados.
- ✓ La programación de la instalación se realizará a través de la aplicación vehículo Conectado Seguridad en los siguientes talleres autorizados:

CIUDAD	TALLER	DIRECCION
Bogotá D.C.	Better car audio	Cra. 28 #83-04
Bogotá D.C.	System car audio	Cra. 13 #146-66
Envigado	Envilujos	Dg. 32 #35 sur-65
Medellín	Tecnolujos el caribe	Cl. 75a #64c-10
Barranquilla	Servi alarmas lujos automotriz LTDA	CR. 46 #59-39
Cali	Isleño car audio sur	Cl. 9 #62C-26
Bogotá D.C.	Posso electricos	Cra. 9 #25-40 sur #20 de julio.
Medellín	Audio lujos	Cra. 70 #13-15
Bogotá D.C.	AF tuning lujos y car audio	Cl. 40 sur #54-26 Sur
Cartagena	Tecnoracing	Cra. 12 #30-92
Barranquilla	Isleño Barranquilla	Cra. 46 #72 - 132
Cartagena	Autolujos la elite	Dg. 32 #85
Tunja	Palacio de las alarmas y sonido	Av. Oriental, Jordan #9-04
Bucaramanga	Millenium car entertainment	Cl. 55#22-74
Pasto	Infinity Autotech	Cl. 2 #22D -04
Pasto	Electromoncayo	Cl. 16c #39-11
Cúcuta	Pacho alarmas	Avenida 3 #6-51
Manizales	Fullcar servicio automotriz	Av. Centenario Calle 10 #26-05
Pereira	Power sound	Cl. 36 #8-29
Villavicencio	Tecni alarmas Leo	Cl. 31 #No 27 -50
Ibagué	Centro servicio Toyota SAS	Cra. 2 Sur #2431

- ✓ Solo se instalará el dispositivo adquirido.
- ✓ Se tiene un máximo de dos incumplimientos de citas de instalación (citas fallidas). La tercera genera un cargo al cliente, el cual debe pagar directamente en el taller.
- ✓ No se realizarán otro tipo de instalaciones y/o ajustes al vehículo.
- ✓ La instalación se realizará en los términos estándar para la instalación de estos dispositivos.
- ✓ Solo se realizará la instalación en vehículos que funcionan con motor de combustión interna que requiere de gasolina o diésel.

  - ➢ Aplica para motocicletas.
  - ➢ En caso de manipulación del dispositivo y/o su instalación en talleres no autorizados, se perderá la garantía.
  - ➢ La garantía de instalación será de un año

Funciones De Seguridad:

- o **Apagar Auto:** Al activar esta función, el motor disminuye la velocidad hasta apagarse.
- o **Modo Alarma:** Se genera un perímetro de seguridad, el cual genera una notificación y opción para apagar el motor en caso de salir del mismo.
- o **Compartir Rastreo:** Poder compartir los trayectos que recorre el vehículo por el rango de tiempo que se necesite.
- o **Ruta a Mi Auto:** Poder trazar recorrido desde mi Smartphone hasta la ubicación de mi vehículo en caso de pérdida o robo.

Funciones Generales:

- o **Seguir Mi Auto:** Rastreo en tiempo real del vehículo (Cada 30 seg en movimiento y cada 10min. detenido).
- o **Recordatorios:** Programación de recordatorios de mantenimientos y renovaciones.
- o **Mis Lugares / Zonas Seguras :** Alertas por llegada o salida de lugares frecuentes.
- o **Historial:** Historial de rutas recorridas.

Uso Interno

- **Mis Autos:** Consulta y Edición de detalles de vehículo.
- **Configurar Eventos:** Seleccionar los eventos que deseo visualizar y recibir notificación.
- **Notificaciones:** Notificaciones generadas de la configuración de eventos.
- **Alertas Vehículo:** Recepción de notificaciones en el momento en que se encienda o apague el vehículo, así como en eventos de excesos de velocidad.
- **Botón de asistencia / Centro de ayuda:** acceso a tutoriales, reporte de problemas, manual de usuario, preguntas frecuentes y números de contacto

Canales de venta

El cliente podrá adquirir esta solución a través de los siguientes canales:

- En los Centros de Atención y Ventas de Claro autorizados para la venta de esta oferta, los cuales se detallan a continuación:

DIRECTORIO CENTROS DE ATENCION Y VENTAS CLARO

Región Centro	
OFICINA	CIUDAD
Cav Bogotá Santafé	Bogotá, D.C.
Cav Chía Fontanar	Chía
Cav Chía La Libertad	Chía
Cav Zipaquirá	Zipaquirá
Cav Bogotá Plaza Imperial	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Toberín	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Colina	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Calle 140	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Niza	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Unicentro	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Calle 94	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Floresta	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Andino	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Portal 80	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Titán Plaza	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Álamos	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Fontibón	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá La Felicidad	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Hayuelos	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Centro Mayor	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Plaza Claro	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Claro Tech Plaza Claro	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Plaza de las Americas	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Gran Estación	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Restrepo	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Ensueño	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Cra 8	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Chapinero	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Mall Plaza NQS	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Kennedy	Bogotá, D.C.
Cav Bogotá Venecia	Bogotá, D.C.
Cav Soacha Mercurio II	Soacha
Tienda Soacha Ventura	Soacha
Tienda Bogotá Gran Plaza Bosa	Bogotá, D.C.
Tienda Bogotá Paseo Villa del Rio	Bogotá, D.C.
Cav Mosquera	Mosquera

Región Oriente	
OFICINA	CIUDAD
Cav Villavicencio Oriente	Villavicencio
Cav Villavicencio Villa Centro	Villavicencio
Cav Tunja La Sexta	Tunja
Tienda Tunja	Tunja
Cav Bucaramanga Cabecera	Bucaramanga
Cav Bucaramanga Omnicentro	Bucaramanga
Cav Cúcuta Av Gran Colombia	Cúcuta
Cav Cúcuta AV. Quinta	Cucuta
Tienda Cucuta	Cúcuta
Cav Yopal	Yopal

Región Occidente	
OFICINA	CIUDAD
Cav Cali Chipichape	Cali
Cav Cali la Estación	Cali
Cav Cali Norte	Cali
Cav Cali Palmetto	Cali
Cav Cali Gran Comercio	Cali
Cav Cali Sur	Cali
Cav Ibagué Centro	Ibague
Cav Ibagué Fontainebleau	Ibagué
Cav Pasto	Pasto
Tienda Pasto	Pasto

Región Costa	
OFICINA	CIUDAD
Cav Barranquilla Metropolitano	Barranquilla
Cav Barranquilla Centro	Barranquilla
Tienda Barranquilla Cordialidad	Barranquilla
Cav Barranquilla Prado	Barranquilla
Tienda Barranquilla Mall Plaza	Barranquilla
Cav Cartagena Bocagrande	Cartagena
Cav Cartagena Ejecutivos	Cartagena
Tienda Cartagena Caribe Plaza	Cartagena
Tienda Cartagena Mall plaza	Cartagena

Región Noroccidente	
OFICINA	CIUDAD
CAV Medellín Av. Colombia	Medellín
CAV Itagüí Arrayanes	Itagüí
CAV Medellín Molinos	Medellín
CAV Medellín Premium	Medellín
CAV Puerta del Norte	Bello
Tienda Medellín Mayorca	Sabaneta
Tienda Medellín Santa Fe	Medellín
Tienda Plaza Fabricato	Bello
Tienda Viva Envigado	Envigado
Tienda Medellín Arkadia	Medellín
Cav Manizales El Cable	Manizales
CAV Pereira La Rebeca	Pereira
CAV Pereira Estación Central	Pereira
Tienda Manizales	Manizales
Tienda Pereira Arboleda	Pereira

Uso Interno

- **SOLUCIÓN HOGAR CONECTADO CLARO**

Descripción:

Un hogar conectado es aquel que cuenta con dispositivos y servicios con Internet y conectados entre sí. Puede englobar, por ejemplo, sistemas de iluminación, sistemas de seguridad o electrodomésticos. El cliente que cuenta con un hogar conectado puede gestionar los diferentes dispositivos de forma automática o remota. Hogar conectado Claro es una plataforma que combina el ecosistema de dispositivos inteligentes más amplio del mercado (cámaras, sensores, eléctricos, iluminación, mascotas, seguridad, electrodomésticos, entretenimiento, entre otros), permitiendo a los clientes Claro administrar y gestionar a distancia sus dispositivos y electrodomésticos inteligentes a través de App Mi Claro en la opción Hogar Conectado.

Beneficios:

- ✓ Cuidado del hogar – seguridad.
- ✓ Reducción de costos.
- ✓ Optimización uso de su tiempo.
- ✓ Simplificar tareas – escenas.

TARIFAS DE CAMARAS Y SENSORES

TIPO DE CLIENTE	CONTADO	PLAZO MENSUAL 6 MESES	PLAZO MENSUAL 12 MESES	Unidades disponibles
Nuevo y actual Cámara	$ 222.000	$ 37.000	$ 18.500	200

TIPO DE CLIENTE	CONTADO	PLAZO MENSUAL 6 MESES	PLAZO MENSUAL 12 MESES	Unidades disponibles
Nuevo y actual Sensor	$ 106.801	$ 17.800	$ 8.900	200

CONDICIONES GENERALES:

- ✓ Aplica para clientes nuevos y actuales. Sujeto a estudio de crédito
- ✓ Aplica para ventas a través del canal telefónico y CAVs.
- ✓ Aplica en las ciudades de:
  Regional Costa: Barranquilla, Puerto Colombia y Soledad.
  Regional Noroccidente: Bello, Caldas, Copacabana, Envigado, Itagüí, La Estrella, Marinilla, Medellín, Rionegro, Sabaneta y San Antonio de Prado.
  Regional Occidente: Cali.
  Regional Centro: Bogotá y Soacha.
  Regional Oriente: Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

- ✓ 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. No es necesario hacer un cambio de producto para comprar la cámara o el sensor y el equipo será entregado

Uso Interno

y configurado posteriormente a través de una visita técnica en donde se realizará la instalación del equipo. NO aplica para retiro en tienda.

- ✓ La cámara y el sensor, aplica para clientes actuales con cualquier paquete que tenga el servicio de internet fijo residencial con Claro con frecuencia 2.4 GHz.
- ✓ La cámara o sensor se venden de contado o a plazos.
- ✓ El cliente podrá llevar cámara o sensor de puerta o ventana con pago de contado, o a plazos a 6 y 12 meses.
- ✓ El cliente que lleve la cámara o sensor a plazos tendrá 0% de interés.
- ✓ El cliente que lleve cámara o sensor 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 configuración de cámara o sensor de puerta o ventana para cliente nuevo y actual es de $ 0.
- ✓ Un cliente podrá tener más de una cámara o sensor en su cuenta hogar, para un total de 4 cámaras y 4 sensores.
- ✓ El cliente podrá adquirir el cámara o sensor de puerta o ventana, en el momento de la venta para clientes actuales, el servicio fijo con paquete de internet debe estar activo.
- ✓ Para los clientes actuales con cámara o sensor que deseen adquirir equipos adicionales, lo podrán realizar.
- ✓ 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 (cámara o sensor de puerta o ventana) adquirido.
- ✓ Para adquirir la cámara o sensor de puerta o ventana el cliente podrá realizarlo en el momento de la venta inicial del servicio fijo con paquete de internet en un CAV para realizar la compra del equipo, el cual será entregado y configurado 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.
- ✓ Todos los dispositivos de hogar conectado funcionan sobre redes Wi-fi de 2.4GHz (no es compatible con 5 GHz)
- ✓ Para realizar la configuración de los equipos el cliente debe descargar App Mi Claro (Android o IOS) de esta manera podrá realizar la configuración de los equipos de hogar conectado desde la opción Hogar Conectado.
- ✓ La garantía se realiza a través de los centros de servicio actuales CAVs y tiendas claro, el cliente debe ingresar el equipo en cualquier CAV; si el cliente decide ingresarlo a uno de los CAV entonces enviamos un correo al proveedor solicitando la recolección para que hagan la revisión y reparación o cambio en garantía, de esta manera el proveedor recoge el equipo y lo lleva a su laboratorio de garantías, una vez realizado el diagnóstico el proveedor lo devuelve al CAV y Claro le informa al cliente que ya puede recogerlo. Este tiempo es de 30 días hábiles como dice la Ley, pero nosotros solicitamos menos a los aliados 15 días hábiles.
- ✓ La garantía de cámaras es de 24 meses y la garantía del sensor de puerta o ventana es de 12 meses.
- ✓ En los eventos en los que los clientes nuevos contraten servicios de internet hogar y adquieran productos financiados para ser entregados durante la correspondiente instalación del servicio hogar, la venta a plazos estará sujeta a la materialización de la instalación de este servicio, en ese sentido nuestro personal técnico evaluará las condiciones antes de realizar la instalación, en caso de no ser viable la instalación del servicio hogar contratado en los términos pactados, el presente contrato de venta plazos se dará por terminado y en ese sentido se darán por canceladas las obligaciones aquí descritas por ambas partes incluyendo la entrega del producto a plazos por parte de COMCEL. Esta cláusula no aplicará para eventos de traslado o mantenimientos.
- ✓ Para el canal de ventas técnicos aplica al momento de una instalación o visita técnica, este canal está habilitado la venta de la cámara y sensor a todos los clientes Hogar ciudades detalladas en ítem inicial.
- ✓ ENTREGA EQUIPO DE TECNOLOGÍA: CLARO realizará la entrega del equipo únicamente al titular en el domicilio donde se instalará el servicio a través del técnico instalador al momento de la activación de los servicios fijos en caso de materializarse la instalación. Las cuotas empezarán a contar a partir de la instalación del servicio.
- ✓ **Para más información de condiciones y restricciones de hogar conectado consulta: https://www.claro.com.co/personas/servicios/innovacion/hogar-seguro/**

Uso Interno

HOGAR SEGURO

Es servicio de monitoreo y reacción para emergencias, brindado por la empresa de seguridad y vigilancia Seguridad Superior, complementado por el Kit de Hogar Seguro, compuesto por cámara, sensor de puerta/ventana, sensor de movimiento, sirena, panel de control y botón de pánico.

- ✓ En red HFC aplica en las ciudades de:
- Regional Costa: Barranquilla y Cartagena.
- Regional Noroccidente: Medellín.
- Regional Occidente: Cali.
- Regional Centro: Bogotá, Cajicá, Chía, Funza, La Calera, Mosquera, Soacha y Sopó.
- Regional Oriente: Bucaramanga y Villavicencio.

- ✓ En red HFC aplica en las ciudades de:
- Regional Costa: Barranquilla y Cartagena.
- Regional Noroccidente: Medellín.
- Regional Occidente: Cali.
- Regional Centro: Bogotá, Cajicá, Chía, Funza, La Calera, Mosquera, Soacha y Sopó.
- Regional Oriente: Bucaramanga y Villavicencio.

- ✓ Aplica para venta a través de los canales telefónicos.
- ✓ Solo aplica un servicio por venta.
- ✓ Aplica solo para Residencial.
- ✓ El valor es de $ 82.900 iva incluido.

Uso Interno