



Punto de Contacto



Para Distribuidores Claro Móvil
De María del Pilar Suárez G.
Asunto **CONDICIONES NUEVO PRODUCTO CLARO MULTIPLAY MASIVO-
OCTUBRE 2016**

Llegó Claro multiplay un plan con todo para todos

Empaqueta tus servicios
móviles y del hogar **en un
solo combo.**



Claro multiplay

**Todo lo que necesitas en servicios Fijos y
Móviles para comunicarte y entretenerte en un
solo Plan y una sola Factura**

Con **Claro Multiplay** podrás comprar
 Tu **3Play** (Televisión, Internet Banda Ancha y Telefonía fija) +
 Tu **Plan de voz y datos móvil**, y recibes:



Condiciones de Venta Claro Multiplay

1. Multiplay con 3 play

Multiplay con Sin limite 2000MB Abierto SM/IP MP													
Paquete Fijo	Paquete Movil							Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
	Segundos Todo Destino	Elegidos Todo Destino	Valor Segundo Adicional	Mensajes de Texto Moviles Claro	Navegación	Navegación Adicional Multiplay	Total Navegación						
Triple Digital Avanzada 20 MB con HD	48000 Seg (800 Min)	7	\$ 1,70	3000	2 GB (2048 MB)	0,6 GB	2,6 GB	\$ 200.900	\$ 200.900	\$ 200.900	\$ 200.900	\$ 220.900	\$ 220.900
Triple Digital Avanzada 10 MB con HD	48000 Seg (800 Min)	7	\$ 1,70	3000	2 GB (2048 MB)	0,6 GB	2,6 GB	\$ 185.900	\$ 185.900	\$ 185.900	\$ 185.900	\$ 200.900	\$ 200.900
Triple Digital 20 MB con HD	48000 Seg (800 Min)	7	\$ 1,70	3000	2 GB (2048 MB)	0,6 GB	2,6 GB	\$ 190.900	\$ 190.900	\$ 190.900	\$ 190.900	\$ 210.900	\$ 210.900
Triple Digital 10 MB con HD	48000 Seg (800 Min)	7	\$ 1,70	3000	2 GB (2048 MB)	0,6 GB	2,6 GB	\$ 175.900	\$ 175.900	\$ 175.900	\$ 175.900	\$ 190.900	\$ 190.900

Multiplay con Sin limite 3500MB Abierto SM/IP MP													
Paquete Fijo	Paquete Movil							Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
	Segundos Todo Destino	Elegidos Todo Destino	Valor Segundo Adicional	Mensajes de Texto Moviles Claro	Navegación	Navegación Adicional Multiplay	Total Navegación						
Triple Digital Avanzada 20 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	\$ 224.900	\$ 224.900	\$ 224.900	\$ 224.900	\$ 244.900	\$ 244.900
Triple Digital Avanzada 10 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 224.900	\$ 224.900
Triple Digital 20 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	\$ 214.900	\$ 214.900	\$ 214.900	\$ 214.900	\$ 234.900	\$ 234.900
Triple Digital 10 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 214.900	\$ 214.900

Multiplay con Sin limite 2000MB Cerrado SM/MP MP														
Paquete Fijo	Paquete Movil								Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
	Segundos Todo Destino	Elegidos Todo Destino	Valor Segundo Adicional	Mensajes de Texto Moviles Claro	Navegación	Navegación Adicional Multiplay	Total Navegación	Valor Kb Adicional						
Triple Digital Avanzada 20 MB con HD	45000 Seg (750 Min)	7	Prepago	3000	2 GB (2048 MB)	0.6 GB	2,6 GB	N/A	\$ 200.900	\$ 200.900	\$ 200.900	\$ 200.900	\$ 220.900	\$ 220.900
Triple Digital Avanzada 10 MB con HD	45000 Seg (750 Min)	7	Prepago	3000	2 GB (2048 MB)	0.6 GB	2,6 GB	N/A	\$ 185.900	\$ 185.900	\$ 185.900	\$ 185.900	\$ 200.900	\$ 200.900
Triple Digital 20 MB con HD	45000 Seg (750 Min)	7	Prepago	3000	2 GB (2048 MB)	0.6 GB	2,6 GB	N/A	\$ 190.900	\$ 190.900	\$ 190.900	\$ 190.900	\$ 210.900	\$ 210.900
Triple Digital 10 MB con HD	45000 Seg (750 Min)	7	Prepago	3000	2 GB (2048 MB)	0.6 GB	2,6 GB	N/A	\$ 175.900	\$ 175.900	\$ 175.900	\$ 175.900	\$ 190.900	\$ 190.900

Multiplay con Sin limite 3500MB Cerrado SM/MP MP														
Paquete Fijo	Paquete Movil								Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
	Segundos Todo Destino	Elegidos Todo Destino	Valor Segundo Adicional	Mensajes de Texto Moviles Claro	Navegación	Navegación Adicional Multiplay	Total Navegación	Valor Kb Adicional						
Triple Digital Avanzada 20 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	N/A	\$ 224.900	\$ 224.900	\$ 224.900	\$ 224.900	\$ 244.900	\$ 244.900
Triple Digital Avanzada 10 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	N/A	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 209.900	\$ 224.900	\$ 224.900
Triple Digital 20 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	N/A	\$ 214.900	\$ 214.900	\$ 214.900	\$ 214.900	\$ 234.900	\$ 234.900
Triple Digital 10 MB con HD	Ilimitado	N/A	N/A	3000	3,5 GB (3,584 MB)	1 GB	4,5 GB	N/A	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 214.900	\$ 214.900

Estas tarifas solo incluyen el valor de una línea móvil.

Si el cliente desea adquirir mas de una línea con su producto Multiplay, podrá hacerlo según las condiciones de crédito, y a los valores relacionados en estas tablas sumarle el valor de la línea adicional, el cual es igual para cualquier estrato así:

Plan	CFM Impuestos incluidos
Sin Limite 2000MB Abierto SM	\$ 53.900
Sin Limite 2000MB Cerrado SM	\$ 53.900
Sin Limite 2000MB Abierto IP	\$ 53.900
Sin Limite 2000MB Cerrado IP	\$ 53.900
Sin Limite 3500MB Abierto SM	\$ 77.900
Sin Limite 3500MB Abierto IP	\$ 77.900

Ejemplo: Cliente adquiere Sin Limite 2000MB Abierto SM MP con Triple Digital 20MB con HD estrato 3: tiene una mensualidad total de \$189.900 y adquiere una línea adicional en este mismo plan el valor que se debe incluir en el contrato es:

$$\$200,900 + \$53.900 = \$254.800$$

- ✓ **Tarifas Vigentes desde el 18 de Octubre al 31 de Octubre de 2016**
- ✓ Las tarifas relacionadas incluyen impuestos.
- ✓ Todas las tarifas Fijas 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.
- ✓ Es requisito indispensable en el momento de la venta asignarle la tarifa acorde con el estrato de la unidad de vivienda.
- ✓ Los segundos incluidos en el plan Móvil aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ Los elegidos incluidos en el plan Móvil aplican para hablar gratis los primeros 300 segundos (5 minutos) de cada llamada. A partir del segundo 301, se descontara de los minutos incluidos en el plan.
- ✓ Los planes móviles con minutos ilimitados están habilitados para ser utilizados única y exclusivamente por la persona que suscribe el plan en el Contrato de prestación de servicios de Telefonía Móvil Celular y de ninguna manera podrá ser utilizado para comercialización. Se entenderá que existe comercialización o que el uso es comercial cuando en voz el suscriptor marque más de 240 destinos diferentes en el mismo ciclo de facturación, en este caso el suscriptor autoriza el cambio de plan donde se limitan los recursos de voz a 1.000 minutos (60.000 Segundos) y 9 elegidos .
- ✓ Dependiendo de la tecnología del equipo, en el contrato se debe modificar la tecnología según aplique, así:
 - **SM**, si es un equipo Smartphone o un equipo Blackberry con sistema operativo BB10,
 - **IP** si es un equipo iPhone
- ✓ Estos planes aplican para equipos Smartphone, Blackberry con sistema operativo BB 10 y para equipos iphone, NO aplica para equipos Blackberry con sistema operativo 7.1 o inferior
- ✓ Las gamas de los planes móviles es la siguiente:

GAMA	CFM SIN IMPUESTOS
GAMA ALTA	\$147.001 en adelante

GAMA MEDIA	\$83.001 hasta \$147.000
GAMA BAJA	\$0 hasta \$83.000

- ✓ Para clientes nuevos se entrega un deco de la nueva TV y un deco HD, para clientes actuales con HD se mantiene los decos que trae, no hay cambios de deco.
- ✓ Se debe registrar un correo electrónico válido
- ✓ Debe ingresarse obligatoriamente el código de Wi-Fi
- ✓ Para Cartagena y Turbaco no aplica decodificador de la nueva televisión

Condiciones Generales:

- ✓ Telmex Colombia S.A. es prestador del servicio de televisión por suscripción, de Internet de Banda ancha y el servicio de telefonía fija y Comcel S.A. es el prestador del servicio de Internet Móvil y Telefonía Móvil
- ✓ Aplica únicamente para ventas a Personas Naturales. No aplica para personas jurídicas
- ✓ Aplica para ciudades bidireccionales
- ✓ Para servicios móviles, aplica para líneas nuevas, Migraciones, y Cambios de Plan
- ✓ Esta podrá ser realizada por los distribuidores que tienen contrato con Telmex y Comcel
- ✓ Aplica para clientes actuales y nuevos de Telmex y/o Comcel.
- ✓ Se deberá firmar el nuevo contrato Multiplay, en clientes antiguos o actuales, se deberá firmar el contrato de Multiplay y realizar cambio de plan a través del visor único.
- ✓ A continuación los formatos que deben diligenciar para la venta del producto Multiplay:
 - Formato de Autorización de consulta de crédito en centrales y datos personales Multiplay
 - Anexo 3**
 - Contrato Multiplay que viene con:
 - Cláusula de Televisión por suscripción
 - Pagare y carta de instrucciones
 - Anexos legales
 - Contrato TIC
 - Anexo cláusula de permanencia que aplica solo para productos fijos
 - Adendo en el caso que se venda más de una línea móvil
- ✓ Las activaciones de este producto se realizan sobre la **herramienta Visor Único** y la legalización de documentos sobre el aplicativo SAC
- ✓ Se Permite realizar cambios de plan siempre y cuando no se erosione la renta total de los servicios fijos y móviles.
- ✓ Todas las ventas a clientes actuales o nuevos debe validarse en la matriz de riesgo y cartera del Visor Único
- ✓ La oferta que se puede vender a clientes, es la que indique la Consulta a la Matriz de riesgo y crédito o una inferior.
- ✓ En clientes con dos o más cuentas móviles, se debe especificar sobre cual aplica Multiplay.
- ✓ Aplican las políticas de suspensión definidas para Telmex y Comcel
- ✓ Si un cliente no cumple con los parámetros para ser cliente Multiplay, no puede ingresar la venta, pero puede aplicar a los servicios independientes de acuerdo con las políticas de cada operación
- ✓ Multiplay no aplica para cuentas que presenten cortesías, o se encuentran activadas en planes demo o inhouse
- ✓ No aplica para clientes SOHO
- ✓ Aplica únicamente un paquete Multiplay por Home Pass (Dirección), pero se podrán adicionar líneas móviles y venta de equipos de acuerdo con la capacidad de crédito indicada en el Visor Único, hasta un máximo de 6 líneas móviles.
- ✓ La factura de todos los servicios, será emitida por Telmex Colombia S.A bajo sus ciclos de facturación actuales. El ciclo de los servicios del plan móvil contratado será el 19 de cada mes.
- ✓ Clientes que se desempaqueten perderán los beneficios exclusivos de Multiplay y serán migrados a los planes homólogos de la operación en la que mantenga los servicios y la facturación será independiente en cada operación,
- ✓ **Al activar los servicios móviles en la oferta Multiplay, podrá hacerlo con equipo traído o con compra de un equipo Smartphone con pago de contado, no aplica par venta de equipos a Cuotas**

- ✓ Los valores de cargo fijo mensual de cada uno de los servicios contratados serán cobrados de manera anticipada en la factura, el usuario no debe realizar ningún pago de cargo fijo mensual en el momento de la venta. Solo pagará los valores de Sim Card y equipo si así aplica.
- ✓ Si el cliente entra en mora se le desconectará de acuerdo con "La política de cartera" todos los servicios que éste tenga contratados.
- ✓ Si el cliente modifica su oferta, a una oferta diferente a Multiplay, se retirarán el o los beneficios de la oferta y la facturación será independiente en cada operación.
- ✓ Las campañas dependen del tipo de venta así:

Móvil	Fija	Campaña	Para que Servicios aplica
Servicio Nuevo	Servicio Nuevo	Obsq Prorrato y/o Compre Ahora*	Aplica para los dos servicios nuevos (Fijo y móvil)
Servicio Nuevo	Servicio Antiguo	Obsq Prorrato**	Aplica solo para el servicio nuevo, en este caso el móvil, si hay lugar al prorrato
Servicio Antiguo	Servicio Nuevo	Obsq Prorrato y/o Compre Ahora*	Aplica solo para el servicio nuevo, en este caso el fijo
Servicio Antiguo	Servicio Antiguo	Sin campaña	

*Aplica campaña compre ahora pague en Diciembre JAF1 y Aplica Campaña de 100% dcto en el cargo parcial de Conexión para cliente fijo

**Aplica campaña compre ahora pague en Noviembre IAF1 para el servicio nuevo en empaquetamientos si es cliente antiguo fijo

Condiciones y Restricciones:

1. De Navegación – Internet Móvil

- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan, depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En la red de datos de la cobertura 3.5G (UMTS/HSDPA) Y HSPA+ podrá alcanzar velocidades de hasta 5 Mbps, en la red de datos de la cobertura 4G-LTE podrá alcanzar velocidades de hasta 12 Mbps, en caso de que el usuario se encuentre en una zona de cobertura que no sea 3.5G o 4G-LTE, podrá acceder al servicio a través de la red de datos de la cobertura GSM; esta red será EDGE o GPRS, dependiendo de la zona donde se encuentre, la velocidad en EDGE será de hasta 150 Kbps y, en GPRS, de hasta 32 Kbps
- ✓ 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
- ✓ Podrás consultar el consumo de datos, marcando *611# Opción 3 -2
- ✓ Al consumir la capacidad del plan el uso de todas las redes sociales se descuenta de la navegación del plan
- ✓ En los planes Sin límite, una vez consumida la capacidad de navegación del plan, podrá;

En planes Abiertos

- ✓ Acceder Gratis a las aplicaciones de Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter
- ✓ Y Navegar a otros sitios de Internet a una tarifa de \$0,024 IVA incluido por KB adicional, según el plan, hasta el límite de crédito que se detalla en la tabla de planes para navegación adicional.

En planes Cerrados

- ✓ Acceder Gratis a las aplicaciones de Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter
- ✓ No podrá acceder a otros sitios de internet.

- ✓ Límite de crédito de los planes sin limite:

Plan	Límite de Credito para navegar por demanda IVA incluido
Sin Limite 2000MB Abierto SM	\$ 20.841
Sin Limite 2000MB Cerrado SM	\$ 20.841
Sin Limite 2000MB Abierto IP	\$ 20.841
Sin Limite 2000MB Cerrado IP	\$ 20.841
Sin Limite 3500MB Abierto SM	\$ 30.121
Sin Limite 3500MB Abierto IP	\$ 30.121

- ✓ O si prefiere, podrá comprar paquetes adicionales de datos ingresando al portal de servicios de Navegación de Claro www.claro.com.co/portaldatos ,allí podrás comprar paquetes de datos hasta el límite de crédito del plan, el cual será otro igual al límite para navegar a granel.
- ✓ “Estas condiciones y URL se le enviarán al cliente vía SMS al notificarle que ha llegado al 100% de la cuota del plan y es de libre elección del cliente acceder al portal, sino accede tendrá las condiciones mencionadas en el punto anterior”
- ✓ El portal de servicios de navegación, cuenta con tres paquetes adicionales de datos con cargo a la factura, al ingresar, el cliente podrá visualizar solo los paquetes que de acuerdo a su límite de crédito pueda comprar. A continuación se detallan los tres paquetes disponibles.

Paquete	Valor IVA incluido
Paquete Adicional 250MB	\$ 6.900
Paquete Adicional 500MB	\$ 13.800
Paquete Adicional 1GB	\$ 27.900

- ✓ La capacidad incluida en el paquete adicional, estará vigente hasta el corte de facturación o hasta que consumo la capacidad de datos adquirida, lo que primero ocurra. Al llegar al corte los datos del paquete no consumidos perderán su vigencia
- ✓ Al comprar el paquete adicional, el consumo de las aplicaciones de Facebook, Twitter y Chat de WhatsApp serán descontadas de la capacidad del paquete.
- ✓ Al consumir la capacidad del plan El acceso Gratis a las aplicaciones de Whatsapp, Facebook y Twitter NO incluye:
 - a. El servicio de llamadas o servicios voz a través de estas aplicaciones
 - b. La carga y descarga de fotos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc
 - c. La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc
 - d. La reproducción de Videos alojados dentro de Facebook
 - e. El redireccionamiento a cualquier link o URL externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc, aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales
 - f. Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales

Para poder hacer uso de estas funcionalidades, se requiere tener capacidad de datos disponible en el plan o se cobrará a la tarifa del KB adicional

- ✓ A continuación se listan las funcionalidades, permitidas por las aplicaciones de Facebook, WhatsApp y Twitter cuando son gratuitas:

Facebook	WhatsApp	Twitter
✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo	✓ Envío de textos (mensajear)	✓ Visualizar el timeline personal o de terceros
✓ Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier	✓ Envío de notas de voz (icono de micrófono)	✓ Publicar un tweet
		✓ Comentar un tweet

Facebook	WhatsApp	Twitter
<ul style="list-style-type: none"> ✓ otra persona o grupo ✓ Publicar o cargar fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook® ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo ✓ Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Y recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook®. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envío o compartir fotos y videos ✓ Descargas o guardar fotos y videos ✓ Envío o compartir contactos de la agenda ✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp® 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar favorito en un tweet ✓ Retwitter un tweet ✓ Citar tweet ✓ Enviar un mensaje directo ✓ Recibir notificaciones ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline ✓ Descargar fotos

- ✓ Comcel no es responsable de las aplicaciones de Facebook, WhatsApp y Twitter; ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con Facebook. WhatsApp y Twitter; En términos de lo anterior, Comcel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

2. De Voz – Telefonía Móvil

- ✓ Los segundos incluidos aplican para llamar a cualquier destino fijo o móvil nacional.
- ✓ Los planes con minutos ilimitados están habilitados para ser utilizados única y exclusivamente por la persona que suscribe el plan en el Contrato de prestación de servicios de Telefonía Móvil Celular y de ninguna manera podrá ser utilizado para comercialización. Se entenderá que existe comercialización o que el uso es comercial cuando en voz el suscriptor marque más de 240 destinos diferentes en el mismo ciclo de facturación, en este caso el suscriptor autoriza el cambio de plan donde se limitan los recursos de voz a 1.000 minutos (60.000 Segundos) y 9 elegidos Condición detallada en el contrato Multiplay
- ✓ Los planes disponibles podrán ser abiertos o mixtos en Voz, en datos son abiertos
- ✓ En los **Planes Abiertos** en voz, una vez consumidos los segundos del plan, la línea tendrá un límite de crédito adicional para que el usuario pueda continuar comunicándose y se le cobrará al valor del segundo adicional. Una vez el consumo del usuario supere el límite de Crédito, la línea pasará a Prepago donde deberá realizar Recargas para realizar consumos adicionales. (El valor del segundo adicional se cobrará de acuerdo con las condiciones de Prepago, \$3.15 el segundo).
- ✓ En los **Planes Cerrados** en voz, una vez consumidos los segundos del plan, la línea pasará a Prepago donde deberá realizar Recargas para realizar consumos adicionales. (El valor del segundo adicional se cobrará de acuerdo con las condiciones de Prepago, \$3.15 el segundo)
- ✓ Los **planes Cerrados** no podrán realizar llamadas internacionales, ni llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo. Los planes Abiertos, si tendrán habilitados estas marcaciones
- ✓ Cuentan con números elegidos de cualquier operador móvil o fijo nacional para hablar GRATIS los primeros 300 segundos (5 minutos) de cada llamada. A partir del segundo 301 de cada llamada, se descontarán de los segundos incluidos en el plan, en caso de no tener segundos disponibles, se cobrará el valor del segundo adicional de acuerdo al plan.
- ✓ En los planes cerrados en voz, una vez consumidos los segundos incluidos en el plan, el cliente podrá continuar hablando con sus elegidos ilimitados de plan realizando una recarga mínima de \$1.000.
- ✓ La inscripción inicial de los números elegidos todo destino que incluye el plan es gratis.
- ✓ Cada cambio de número elegido Todo Destino tendrá un costo de \$19.900 IVA incl.
- ✓ Estos planes cuentan con el servicio Pasaminutos Claro. El servicio de Pasaminutos aplica para los minutos todo destino incluidos en el plan. El Usuario solo podrá utilizar los minutos

acumulados (convertidos en segundos) por el servicio Pasaminutos Claro en el siguiente Ciclo de facturación una vez haya consumido los minutos incluidos en el plan. Los minutos acumulados serán descontados en segundos conforme a las condiciones del plan.

3. De Servicios Móviles por demanda

- ✓ El valor del mensaje de texto adicional a Claro Móvil es de \$137 IVA incluido.
- ✓ El valor del mensaje de texto adicional a otros operadores es de \$289 IVA incluido.
- ✓ El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.
- ✓ Los servicios como SMS (mensajes de texto), MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal de Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al paquete según la a la tarifa vigente de cada servicio.
- ✓ **En planes Cerrados** no podrán realizar llamadas internacionales, ni llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo, ni acceso a servicios de valor agregado como códigos cortos de contenido de información y entretenimiento. Los planes Abiertos, si tendrán habilitados estas llamadas y estos servicios

4. De Claro Musica

- ✓ En los planes Sin Límite de esta oferta, recibirán tres meses Gratis de la suscripción a la aplicación de Claro Música. Este obsequio no incluye costos de navegación ni de descargas de canciones a los dispositivos
- ✓ Para poder redimir el pin promocional, es necesario que el usuario registre su linea celular para suscribirse y obtener los primeros 3 o 12 meses gratis. Al terminar el periodo promocional, el usuario continuará suscrito al servicio de Claromúsica por valor de \$13,900 IVA inc mensuales, dándole derecho a uso ilimitado del servicio. La suscripción podrá ser cancelada en cualquier momento enviando un mensaje de texto con la palabra SALIR al código 7980, desde la página web www.claromusica.com o desde la app Claromusica.
- ✓ Antes de que finalice el periodo promocional, el usuario recibirá un SMS informándole que el periodo promocional llega a su fin, que se empezará a cobrar la suscripción y que puede cancelarla en cualquier momento.
- ✓ Si el usuario responde el mensaje con la palabra SALIR se desactivara inmediatamente la suscripción al servicio Claro musica.
- ✓ El obsequio de Claro música se envía por un PIN mediante mensaje de texto (72 horas después de activo el plan). Válido únicamente para un PIN por línea. No aplica para usuarios que hayan recibido un PIN promocional de CLARO MUSICA con anterioridad.
- ✓ No aplica para usuarios que hayan recibido anteriormente un pin promocional de CLARO MUSICA
- ✓ “Aplica únicamente para usuarios que se activan o cambian de plan sin límite por primera vez”
- ✓ “Solamente se envía un pin por línea. Si el usuario realiza posteriormente nuevos cambios de plan no recibirá nuevos pines”.
- ✓ La línea no podrá tener restricciones o desactivación del servicio de mensajería y servicios adicionales para poder recibirlo.
- ✓ No aplica con otras promociones.
- ✓ Este PIN remitido permite escuchar música en línea desde tu PC en www.claromusica.com o desde el APP de Claro música, no aplica para la descarga de contenidos dentro de la aplicación o el portal. Las descargas de canciones a los dispositivos móviles o PC tendrán costo adicional que será cargado a la factura de la línea postpago
- ✓ El PIN de obsequio se podrá activar en las interfaces WEB y aplicación Android del sistema. No es posible activar directamente en sistema operativo IOS debido a las reglas del Appstore (reglas 11.1 y 11.2 de la normatividad de Apple). Para utilizar el servicio en equipos IOS, el usuario debe redimir el pin en la página www.claromusica.com, una vez redimido el pin en la web, el usuario puede ingresar a la app de su celular y disfrutar del servicio, así como de los beneficios que otorga el pin promocional.
- ✓ Los PINES solo pueden redimirse en líneas que no tengan o hayan tenido un plan de música ilimitada anteriormente. Si la línea ya cuenta con la suscripción de Claro musica, podrá utilizar el PIN en otra línea.
- ✓ Vigencia Pin de Música: Un mes para redimir el código de música enviado por SMS

- ✓ Los 3 de suscripción a Claro Musica empiezan a correr a partir de que el usuario ingresa exitosamente el PIN a la plataforma de Claro musica.
- ✓ La suscripción al servicio de Claro musica, podrá ser cancelada en cualquier momento enviando la palabra SALIR al código 7980. Si el usuario envía la palabra SALIR durante el periodo de uso del PIN, perderá este beneficio.
- ✓ Aplican condiciones. Mayor información en www.claromusica.com

5. Condiciones Servicios fijos para clientes actuales

Si un cliente actual migra a la nueva oferta Multiplay se debe tener las siguientes consideraciones:

- ✓ En clientes actuales con HD no se cambia el deco a el de nueva televisión, se mantiene el que trae el cliente
- ✓ Si el cliente tiene el deco HD pero sin HD se puede cambiar al deco de la nueva tv solo si el cliente lo solicita y no debe ser incitado por el área comercial
- ✓ En ningún caso se podrá erosionar la Renta Total (Servicios principales y adicionales). Se deberá tener en cuenta el valor total a pagar por el cliente después de aplicadas todas las campaña
- ✓ TMK Out-Bound tiene prohibidas las ventas sobre clientes con Tarifas de Retención y/o Campañas de Retención activas.
- ✓ Venta de Servicios Principales (Telefonia fija, televisión, Internet Banda Ancha): Se deberá migrar al cliente a una de las Tarifas de venta relacionadas en esta circular, buscando incrementar la Renta Total en mínimo \$3.000 por cada servicio principal contratado.
- ✓ Venta de Servicios Adicionales: Se podrá activar el servicio adicional vendido sobre la tarifa actual del cliente, o migrarlo a una de las Tarifas de venta vigentes, incrementando la Renta Total en mínimo \$20.000 por el servicio de HD y/o PVR, y \$3.000 por cada servicio adicional vendido, si el canal TMK Out-Bound realiza la venta de uno o más servicios principales y Claro Video, o de dos o más servicios adicionales incluyendo Claro Video, no se exigirá ningún incremento por el Claro Video.
- ✓ Para los siguientes servicios adicionales NO aplica el incremento de la Renta Total en \$3.000, éstos se podrán vender a la tarifa comercial vigente.

SERVICIO CLIENTES ACTUALES	TARIFA	COD_SER
Para cliente actual sin servicio HD en estratos 1 al 6 y que contrate este mismo, el 2do deco será a \$ 0 y del 3ro en adelante a:	\$ 5.000***	DHR-DHH según segmento.
PVR 2do punto en adelante Estrato 1 al Estrato 6.	\$ 10.000	El que traiga activo según segmento o vigente.
Arriendo Deco (3ro en adelante) independiente de si es estándar HD o PVR	\$ 10.000	NDO-NDH según segmento.
Revista 15 Minutos	\$3.500	El que traiga activo según segmento.
Planes Larga Distancia Iguales o Inferiores a:	\$ 10.000	N/A.

- ✓ Up-Grade de servicios principales: Se debe migrar al cliente a la tarifa Multiplay
- ✓ Up-Grade de servicios adicionales: Se debe cambiar el código de servicio actual por el código del servicio escogido por el cliente dentro tarifa Multiplay
- ✓ Para los canales SAC, Fidelizacion y retención se puede realizar upgrade de \$3.000 en adelante.
- ✓ La nueva televisión digital incluye el servicio de Claro Video.
- ✓ El decodificador de la nueva televisión aplica para el primer punto, los puntos adicionales aplican solo si el cliente los contrata a las tarifas comerciales vigentes.
- ✓ En ningún caso se le podrán cancelar servicios principales ni adicionales al cliente, ni realizar Down-Grade a sus servicios actuales. a excepción de clientes actuales con televisión Premium que se empaqueten podrán migrar a televisión digital o avanzada, En los casos donde para realizar la venta el asesor le cancele servicios principales o adicionales al cliente serán sancionados y reportados
- ✓ El decodificador de la nueva televisión aplica para clientes actuales que se empaqueten y contraten HD como nuevo pero que no tengan la caja HD sembrada.
- ✓ Los siguientes son los valores de incremento mínimo para cada escenario de Up-Grade.

Servicios adicionales

ACTUAL	NUEVO	INCRE.
FOX+ Mini	FOX+ Full Pack	\$5.000
HBO Mini	HBO Full	\$5.000
HD Principal	PVR Principal	\$10.000
PlayBoy	Hot Pack	\$ 0
Venus	Hot Pack	\$ 0
PlayBoy + Venus	Hot Pack	\$ 0

- ✓ Si el cliente tenía alguna campaña y se cambia a una nueva tarifa, pierde los beneficios de la campaña y recibirá los beneficios de precio de la nueva tarifa y nueva campaña si aplica.
- ✓ Los clientes actuales que deseen un deco adicional a partir del 3ro se debe realizar el cambio al código de servicio NDO para residencial y NDH para Soho
- ✓ Aplica para todos los canales específicos de convergencia.

6. Condiciones de Televisión

- ✓ Venta a clientes nuevos incluye deco de la nueva televisión
- ✓ Todas las tarifas de Televisión incluyen 2 decodificadores sin costo, del 3er decodificador en adelante se genera costo de arrendamiento:

Ventas Paquetes Triples

- ✓ Estrato 1 al 6: 2 Decodificadores tecnología HD, teniendo en cuenta que la oferta incluye el servicio HD.
- ✓ El Decodificador de la nueva televisión se instala con 1 punto HD+Claro Video y el segundo punto con tecnología HD en los escenarios en que aplique.
- ✓ Con los decodificadores HD entregados, nuestros clientes podrán disfrutar sin costo adicional de los siguientes canales en alta definición:
 - Multiplay Con TV digital tendrá: Claro HD, Claro Sports HD, Claro Sports Colombia HD, DIA TV HD, Concert Channel HD, Canal Institucional HD, Señal Colombia HD y Canal UNO HD.
 - Multiplay con TV digital Avanzada tendrá: Claro HD, Claro Sports HD, Claro Sports Colombia HD, DIA TV HD, Concert Channel HD, Canal Institucional HD, Señal Colombia HD, Canal UNO HD, TYC Sports HD, Más Chic HD, GOLF Channel HD y AZ Mundo.
 - Los clientes podrán disfrutar con costo adicional de los paquetes Premium:
 - Paquete FOX+: FOX1 HD, FOX Movies HD, FOX Family HD, FOX Action HD y FOX Comedy HD.
 - Paquete HBO: HBO HD, HBO Plus HD, Max UP HD, HBO 2 HD, HBO Family HD, HBO Signature HD y Max Prime HD.
 - Hotpack: Playboy HD
- ✓ Si el cliente desea la programación completa en alta definición deberá contratar el paquete HD.
- ✓ Se podrán instalar máximo 3 puntos sin costo en la instalación inicial del servicio; del 4to en adelante o en una nueva visita, se cobrará el valor establecido Si el cliente solicita los 3 puntos, para el tercer punto debe informar en que tecnología quiere el deco HD, Standar.
- ✓ Máximo 5 decodificadores por cuenta, casos excepcionales deberán ser escalados y sometidos a aprobación. NO se instalan puntos análogos.
- ✓ Los clientes nuevos y actuales que soliciten decodificadores adicionales, sin servicio HD, se le deberá entregar los decos de acuerdo al paquete tal y como está en el punto número 1 de esta sección.
- ✓ Cliente actual en TV Avanzada que requiera el canal Golf Channel deberá ser migrado a la tarifa de venta nueva vigente.

Tarifas Mensuales servicios adicionales

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
HD decodificador de la nueva televisión (2do punto)	*\$15.000	Canal Premium UFC NETWORK	\$29.900
HD decodificador de la nueva televisión(3er punto en adelante, incluye arriendo de deco y servicio)	*\$30.000	HBO Tarifa Promocional	\$22.000
HD 2do punto	\$ 0	FOX+ Tarifa promocional	\$25.900
HD 3er en adelante (Incluye Arriendo del Decodificador y servicio)	\$ 15.000	FOX+	\$33.900
PVR 2do	\$10.000	HBO	\$29.400
PVR 3er en adelante ((Incluye Arriendo del Decodificador y servicio)	\$ 20.000	Hotpack	\$29.400
Revista	\$3.500	Hotpack Tarifa promocional	\$22.000
Arriendo Decodificador adicional	\$10.000	Golden Premier HD	\$ 10.500
HD decodificador (1er punto) Aplica para Cartagena y Turbaco	\$ 30.000		

*Incluye decodificador de la nueva televisión que integra HD y el servicio de Claro Video.

Los servicios HBO y Hotpack con tarifa promocional equivalen a un descuento del 25% por 12 meses y para Fox+ promocional del 23%.

La oferta no aplica para PVR, pero si un cliente lo desea se debe entregar un PVR y un HD con deco de la nueva TV, no aplica para solo PVR, para este caso las tarifas son las que se ven en el **anexo 1**

Tarifas servicios por consumo

Estos son servicios que puede contratar en cualquier momento y tienen un costo por cada acción, no es recurrente.

SERVICIO	TARIFA	SERVICIO	TARIFA
PPV Películas	\$6.900	Instalación Punto Adicional TV 1 vez	\$34.800
PPV Adultos	\$9.900		

HBO		FOX		HOTPACK	GOLDEN PREMIER HD	UFC NETWORK
HBO Este	MAX Up	FOX 1	FOX Cinema	PlayBoy	Golden Premier HD	UFC NETWORK HD
HBO Plus Este	HBO Plus	FOX Family	Mundo Fox HD	Venus		
Max	Max Prime Este	FOX Movies	FOX Comedy	SeXtreme		
HBO Family	Max Prime Oeste	FOX Classics		Penthouse		
HBO Signature	HBO 2	FOX Action		Private		

- ✓ Cuando el cliente adquiere el servicio de HOTPACK, es obligatorio que el asesor de venta le informe el proceso de activación del Control Parental, y que la activación se realiza sobre todos los decodificadores del cliente.
- ✓ Los canales Premium son activados en la totalidad de los decodificadores adquiridos.
- ✓ Si el cliente cuenta con decodificadores estándar y HD y/o PVR, el canal Premium UFC NETWORK y Golden Premier HD se activara únicamente en las cajas HD y/o PVR siempre y cuando el cliente lo tenga contratado.

- ✓ Cliente que no tenga decodificador HD y desee el canal Premium UFC NETWORK y/o Golden Premier HD, debe adquirir el paquete de HD más el Canal Premium UFC NETWORK y/o Golden Premier HD.
- ✓ Si el cliente ya cuenta con el decodificador HD, se le puede instalar el canal Premium UFC NETWORK y/o Golden Premier HD remotamente (online), sin la necesidad de contar con el full pack de HD, siempre y cuando el cliente lo tenga contratado.
- ✓ Los canales HBO HD y/o FOX HD y/o PLAYBOY HD se entregan si el Cliente adquiere o tiene activo el paquete HBO y/o FOX + y/o el HOTPACK y cuenta con decodificador PVR y/o HD. Los códigos actuales de los paquetes Premium activan los canales estándar y HD.

7. Condiciones de Internet de Banda Ancha

- ✓ El cable modem Wireless Wi-Fi se entregará en calidad de comodato y sin costo de arrendamiento.

Tarifas servicios adicionales

SERVICIO	TARIFA
Claro Video – Estrenos	\$6.900
Claro Video – Estándar	\$3.900
McAfee	\$7.100

- ✓ Para clientes que contraten nuestros servicios por primera vez, el servicio de Claro Video es obligatorio en los paquetes con Televisión, y está incluido dentro del valor de las tarifas.
- ✓ Un cliente puede tener máximo una suscripción a Claro Video por cuenta.
- ✓ El servicio de Claro Video no incluye el contenido con pago por evento, estos tienen un costo adicional de acuerdo a las políticas vigentes.
- ✓ El servicio de Intel Security otorga 3 licencias, el cliente debe activar el servicio a través de "Mi Claro"
- ✓ Solo se puede ofrecer máximo (1) un servicio de banda ancha principal (Esto incluye códigos de servicios para velocidades 10 - 20 Megas).

Punto Cableado

Descripción	Código Ajuste	Tarifa
Cliente nuevo o actual que adquiera, empaque o realice up a 10 Megas	N/A	Hasta 1 Punto Cableado - Sin cobro incluido en la instalación
Cliente nuevo o actual que adquiera, empaque o realice up a partir de 20 megas	N/A	Hasta 2 Puntos Cableados - Sin cobro incluido en la instalación
Cientes actuales	PIC	\$40.000 IVA Incluido- Cobro Único

- ✓ Aplica a nivel nacional
- ✓ El servicio de punto cableado para 10 megas en adelante 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.
- ✓ Los clientes nuevos de 5 megas que soliciten el servicio de punto cableado tendrá un costo de \$40.000 IVA incluido por cada punto solicitado.
- ✓ Para Clientes actuales de 5 megas en adelante que soliciten el servicio de punto cableado tendrá un costo de \$40.000 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 a la disponibilidad de puertos de módem instalado.
- ✓ No aplica exención de IVA en ningún estrato.
- ✓ El punto cableado es una extensión del servicio de banda ancha contratado y no aplica para clientes de Internet para todos.
- ✓ Solo se ofrecerá a clientes que cuenten con equipos MTA con más de un puerto UTP.
- ✓ Los clientes actuales de 10 MB en adelante que se les reporte una visita podrá realizarse el punto cableado cumpliendo la tabla anteriormente descrita

8. Condiciones de Telefonía Fija

- ✓ El servicio de Telefonía incluye: el Plan LD de 30 Minutos Nacionales (0456) e Internacionales(00456), Elegido Fijo Móvil para llamadas sin costo desde la línea Fija Claro incluida en el plan Multiplay a un Elegido Móvil Claro que se inscriba, Comunidad Claro para llamadas ilimitadas a Larga Distancia Nacional a líneas Fijas Claro marcando por el 0456, llamadas ilimitadas a líneas fijas locales y funcionalidades
 - a. El Elegido Fijo Móvil debe ser inscrito por el cliente en: 7500500 en Bogotá, 01800 3200 200 a nivel nacional, Portal mi Claro Hogar en www.claro.com.co
 - b. El Elegido le permite llamadas ilimitadas sin costo para el suscripto los primeros 5 minutos de cada llamada. El minuto adicional a \$89 IVA Incluido
 - c. La fecha de inicio del beneficio es a las 00 horas de la noche siguiente a la fecha, hora y minuto de inscripción exitosa del número Elegido móvil.
 - d. Llamadas a Comunidad Claro sin costo marcando 0456 + Indicativo de la ciudad + Número de línea Fija Claro a Nivel Nacional
 - e. 30 Minutos de Larga Distancia incluidos en la línea fija marcando por el 0456 a Larga Distancia Nacional ó LDI por el 00456 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. LDI por el 00456 Teléfonos Fijos y Móviles en Estados Unidos Puerto Rico y Canadá. El minuto Adicional al plan y minutos a Otros destinos Internacionales fijos o móviles diferentes a los 18 países se cobra a \$800 IVA incluido el minuto. Minuto adicional Nacional se cobra a \$300 IVA Incluido.
- ✓ Máximo 2 líneas telefónicas por cuenta.
- ✓ Cada línea puede tener hasta dos derivaciones sin costo, la principal y una derivación. si el cliente requiere más derivaciones podrá solicitar 3 derivaciones adicionales para un total de 5 por línea telefónica de acuerdo con las tarifas establecidas.

SERVICIO	TARIFA
Derivación telefonía principal y adicional	\$30.200
Segunda Línea(No incluye LDT)	\$40.500

Larga Distancia

- ✓ Para poder realizar llamadas de larga distancia, la línea debe tener habilitado el DDN (Discado Directo Nacional) y DDI (Discado Directo Internacional).
- ✓ Para utilizar el plan de 30 minutos de Larga Distancia y el plan Comunidad Claro incluido en las líneas Fijas, las llamadas de Larga Distancia se deben realizar a través del código 0456 nacional y las llamadas de Larga Distancia Internacional a través del código 00456. Solo se puede inscribir un plan por línea, solo aplica para residencial y SOHO. Los planes LD otorgan un número de minutos por un cargo fijo mensual, los minutos del plan podrán ser consumidos en uno o todos los

destinos incluidos en el mismo, tasación minuto completo de 60 segundos, No incluyen llamadas de Local Extendida. Consulte destinos en www.claro.com.co

- ✓ 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 cobraran en la factura telefónica de la línea que los origina.
- ✓ Por lineamientos internos, 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>
- ✓ Aplican los planes multidestino de la política 1008.

POLITICAS DE CARGO PARCIAL DE CONEXIÓN

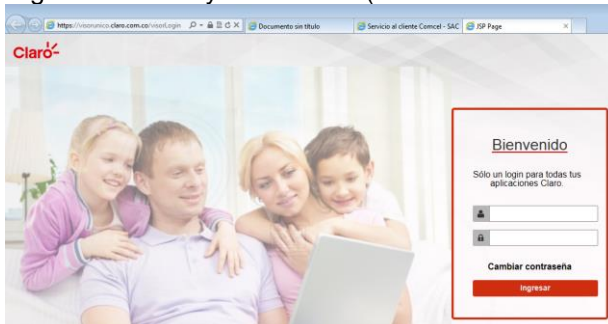
- ✓ Todos los paquetes tiene un cargo parcial de conexión (cargo de Instalación) de acuerdo a la siguiente tabla:

Paquete	Pago Parcial Cargo de Conexion
Triple	\$ 50.000

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

Ten en cuenta como Acceder al Visor Unico:

- Ingresa desde tu PC y digita la URL <https://visorunico.claro.com.co/visorLogin>
- Digita tu usuario y contraseña (es el mismo del Módulo de Gestión / Agendamiento)



- Selecciona icono de Visor de Ventas



- Selecciona el tipo de identificación del posible cliente, digita el documento y haz clic sobre el botón consultar
- Haz clic sobre el botón Convergencia y selecciona la opción Nuevo.
- Digita tu código de venta de la operación Fija diligenciado en el campo Código, luego da clic en consultar.
- Finalmente debes seleccionar de la lista tu usuario de Poliedro.

A continuación se detallan los anexos que incluye esta circular.

Anexo 1: Tarifas con PVR

Anexo 2: Códigos de tarifas

Anexo 3: Formato de Autorización de consulta de credito en centrales y datos personales Multiplay

Anexo 4: Preguntas Frecuentes Oferta Multiplay

Anexo 5: Instructivo diligenciamiento contrato

Sin otro particular,

MARIA DEL PILAR SUAREZ G.
Gerente de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor