

## TÉRMINOS CONDICIONES PAQUETES PREPAGO SOLO DATOS

---

- ✓ Vigencia: del 01 al 31 de julio de 2023

### PAQUETES COMPRA DE APPS:

Nombre del paquete	Cargo fijo mensual con impuestos	Vigencia del paquete
Apps WhatsApp	\$ 18.000	<b>30 días</b>
Apps Instagram	\$ 15.000	<b>7 días</b>
Apps WhatsApp	\$ 9.000	<b>15 días</b>
Apps Waze	\$ 3.000	<b>7 días</b>
Apps Youtube	\$ 3.000	<b>1 hora</b>
Apps Instagram	\$ 2.500	<b>1 día</b>
Apps Waze	\$ 1.000	<b>1 día</b>

### **CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS PAQUETES DE INSTAGRAM, WAZE Y YOUTUBE:**

- ✓ Previo a la compra del paquete de APPs, el usuario, debe estar registrado y debe haber iniciado sesión en la APP seleccionada. Estas acciones no están incluidas en los paquetes y su realización se cobrará conforme a las tarifas de navegación del plan prepago. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un paquete de datos para realizar estas acciones.
- ✓ Los paquetes de APPs Prepago no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga de las Apps ni las actualizaciones de estas. Estas acciones se cobrarán conforme a las tarifas de navegación por demanda del plan prepago. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un paquete de datos para realizar estas acciones.
- ✓ No incluye redireccionamientos a links externos al APP.
- ✓ No incluye descargas dentro de las aplicaciones.
- ✓ Los paquetes cubren únicamente los consumos de datos efectuados en las aplicaciones oficiales y no en navegadores de internet o aplicaciones similares.
- ✓ No aplican los redireccionamientos a ninguna red social como Facebook, Twitter, WhatsApp, etc. Ver condiciones en el anexo 1.

- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos, depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ Una vez vencida la vigencia de la APPS adquirida y si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación de acuerdo a las tarifas del plan prepago en el que se encuentra activa la línea del usuario. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un nuevo paquete de APP o de datos para seguir navegando.
- ✓ Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobraran conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.
- ✓ Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiere.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
- ✓ El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

✚ **ANEXO 1: CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DE LAS APPS:**

- ✓ **A continuación se detallan las funcionalidades de las redes incluidas y/o compradas en el paquete prepago:**

<b>WhatsApp</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Envío de textos (mensajear).</li> <li>✓ Envío de notas de voz (icono de micrófono).</li> <li>✓ Envío o compartir fotos, documentos y videos.</li> <li>✓ Envío de gif o sticker.</li> <li>✓ Poner un mensaje en destacados.</li> <li>✓ Enviar mensaje en difusión.</li> <li>✓ Descargar o guardar fotos y videos.</li> <li>✓ Envío o compartir contactos de la agenda.</li> <li>✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp.</li> <li>✓ Realizar llamadas y videollamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp.</li> <li>✓ Realizar llamadas y videollamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp.</li> <li>✓ Crear un grupo.</li> <li>✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados.</li> <li>✓ Invitar a un amigo.</li> <li>✓ Cambiar el perfil de usuario.</li> <li>✓ Durante la vigencia del paquete con redes incluidas y una vez se haya terminado la capacidad de datos del paquete o plan, las llamadas y videollamadas de WhatsApp estarán incluidas. Así mismo la función de Llamadas o Videollamadas en eventos de baja calidad de la red consume datos.</li> <li>✓ Las llamadas y videollamadas son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podría no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Paquete.</li> </ul>
<b>Facebook App</b>

- ✓ Invitar y buscar amigos.
- ✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace.
- ✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Publicar mi estado personal o comentar el estado de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook.
- ✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook.
- ✓ Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo.
- ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook.
- ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo.
- ✓ Ver o Dar me gusta a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo.
- ✓ Responder Historias.
- ✓ 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.
- ✓ Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook.
- ✓ Transmitir en Vivo - Facebook Live.
- ✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión.
- ✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo.
- ✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios.
- ✓ Facebook Parejas.
- ✓ Crear páginas.
- ✓ Facebook Messenger.
- ✓ Agregar historia.
- ✓ Chatear en modo incognito.
- ✓ Colocar apodo a los amigos.
- ✓ Enviar audio.
- ✓ Enviar Gif.
- ✓ Enviar imagen.
- ✓ Enviar videos.
- ✓ Envío de texto por Messenger.
- ✓ Iniciar nuevo chat.
- ✓ Ver historias.
- ✓ Ver videos.
- ✓ La App Facebook Messenger es una aplicación independiente de App Facebook, con funcionalidad asociada.

### Twitter

- ✓ Visualizar el timeline personal o de terceros.
- ✓ Publicar un tweet.
- ✓ Comentar un tweet.
- ✓ 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.
- ✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación.
- ✓ El uso de las siguientes funcionalidades de TWITTER descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas dentro de la aplicación con consumo gratuito.
- ✓ La descarga y las actualizaciones de la aplicación de Twitter.
- ✓ Las llamadas, videollamadas, En Vivo o servicios voz a través de Twitter.
- ✓ La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- ✓ La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de la aplicación de Twitter, como YouTube, Vimeo, Facebook etc.
- ✓ El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de la aplicación de Twitter.

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicación de Twitter.</li> </ul>
<b>Instagram</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visualización del perfil personal o de cualquier otro usuario.</li> <li>✓ Visualización de las publicaciones (fotos y videos) propios o de otros usuarios, así como los comentarios en estas publicaciones.</li> <li>✓ Visualización de las historias personales o de cualquier otro usuario.</li> <li>✓ Publicación de fotos y videos en el perfil personal o en las historias utilizando la app oficial de Instagram.</li> <li>✓ Reproducción de videos alojados en Instagram y que NO direccionen a una app o servicio diferente a Instagram.</li> <li>✓ Dar "me gusta" y comentar en las publicaciones personales o de otros usuarios.</li> <li>✓ Enviar mensajes directos a traves de Instagram a cualquier persona o grupo dentro de la red.</li> <li>✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de Instagram.</li> </ul>
<b>YouTube</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visualización de la cuenta personal de YouTube o de cualquier otra cuenta de YouTube.</li> <li>✓ Publicar o cargar videos en la cuenta personal de YouTube utilizando la app oficial de YouTube.</li> <li>✓ Reproducción de videos que estén alojados en Youtube.</li> <li>✓ Dar "me gusta" o "no me gusta" a cualquier video alojado en Youtube.</li> <li>✓ Suscribirse a canales de Youtube.</li> <li>✓ Hacer comentarios a videos alojados en Youtube.</li> <li>✓ Crear listas de reproducción.</li> <li>✓ Agregar/borrar videos de una lista de reproducción.</li> <li>✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de YouTube.</li> </ul>
<b>Waze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buscar direcciones y agregarlas como rutas de viaje.</li> <li>✓ Recalcular rutas y búsqueda de rutas alternas.</li> <li>✓ Notificación de voz giro a giro.</li> <li>✓ Reportar y visualizar incidencias en tiempo real.</li> <li>✓ Función de evitar peajes.</li> <li>✓ Compartir viajes.</li> <li>✓ Enviar o compartir la ubicación. (no con redes sociales o links externos).</li> </ul>

- ✓ **Las aplicaciones incluidas, NO incluyen el acceso a las siguientes funcionalidades de las aplicaciones, el uso de estas funcionalidades descuenta datos del paquete:**

#### WhatsApp:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs 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.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp pueden consumir datos en eventos de baja calidad.

#### Facebook app:

- Iniciar Sesión
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook app Rooms tanto en Facebook app como Facebook app Messenger o Messenger Kids.

- La APP Facebook app Gaming es una aplicación independiente de Facebook app con funcionalidades asociadas y consume datos.
- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs 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.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.

#### **Facebook app Messenger:**

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

#### **Twitter:**

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs 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.
- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Google.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook app.

#### **Instagram:**

- No permite hacer videollamada ni transmitir en vivo.
- No incluye la navegación en Instagram Reels.
- La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Instagram; por ejemplo, cargar fotos hacia la App de Facebook o enviarlas por WhatsApp.
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externa que sea abierto desde Instagram; aun cuando este haya sido compartido por este medio a través de algún post o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Instagram. Ejemplo: Notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, redireccionamientos de publicidad, etc.
- Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el **anexo 1** anterior, y que correspondan a nuevas funcionalidades habilitadas por Instagram.

#### **YouTube:**

- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera del app oficial de YouTube; por ejemplo, utilizando apps como: Facebook, Twitter, etc.
- Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el **anexo 1** anterior, y que correspondan a innovaciones y/o features adicionales habilitados por el proveedor de la aplicación oficial.

## Waze:

- No permite realizar la búsqueda por voz.
- No permite actualizar mapas.
- Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el **anexo 1** anterior, y que correspondan a innovaciones y/o features adicionales habilitados por el proveedor de la aplicación oficial.

## ✚ CAMBIOS POR REFORMA TRIBUTARIA:

- ✓ Tener en cuenta que de conformidad con la Reforma Tributaria que rige a partir del 1 de febrero de 2017, si durante el mes calendario (días 1 al 30) consumes el máximo de datos libres de imoconsumo (lo equivalente a \$ 63,618), se aplicará un 4% adicional por concepto de imoconsumo sobre los datos que adquieras hasta el fin de mes. Lo anterior aplica a consumos de datos en cualquiera de las siguientes modalidades: compra de paquetes de datos, paquetes de mensajes de texto, navegación por demanda, envío de mensajes de texto por demanda, navegación a través del paquete diario automático y compra de contenido en Prepago.
- ✓ **ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

## ✚ CONDICIONES GENERALES PARA COMPRAR PAQUETES PREPAGO:

- ✓ **Recargar:** un monto que cubra el valor del Paquete deseado o tener el saldo vigente para comprarlo.
- ✓ **Activar el Paquete:** para esto selecciona cualquiera de los siguientes medios:
  - Ingresa a través de la App Mi Claro, descárgala, regístrate y compra paquetes
  - En los puntos de venta Autorizados.
  - Compras por PSE.
  - Claro Pay.
  - WhastApp No. 3112000000.
- ✓ Cuando el Usuario realice la recarga e inmediatamente haga la activación del Paquete, el precio del paquete adquirido le será debitado de su saldo nominal Prepago y CLARO enviará un mensaje de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso de los servicios incluidos en el mismo, esto de acuerdo al paquete solicitado.
- ✓ El valor del Paquete adquirido será descontado del saldo nominal de la línea prepago, no se permite adquirir paquetes con saldos promocionales.
- ✓ Si el Usuario empieza a usar los servicios antes de recibir el mensaje de texto de confirmación de la activación del paquete adquirido, se cobrarán los servicios utilizados a través de las tarifas por demanda vigentes en el plan prepago en el cual se encuentre activa la línea del usuario (en caso que el plan prepago permita la opción de consumir el servicio por demanda).
- ✓ Para poder navegar, el usuario debe adquirir paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ Los paquetes Prepago no aplican en Roaming Internacional.
- ✓ Los Paquetes de Voz Prepago no aplican para llamadas de Larga distancia internacional.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, iPhone, Módems y Tablets.
- ✓ Estos paquetes solo aplican para usuarios Prepago, para usuarios Postpago Mixtos aplicaran paquetes de la oferta postpago.

- ✓ Los servicios móviles están sujetos a la disponibilidad de cobertura de la red de Comcel S.A., la cual puede ser consultada en [claro.com.co /personas/soporte/mapas-de-cobertura/](http://claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/) [/personas/soporte/mapas-de-cobertura/](http://claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/). Para hacer uso de los servicios de voz, datos y SMS en las redes 3G/4G/4.5G se requiere estar en zona de cobertura y con un equipo y una sim card que soporten la tecnología.