



Términos y Condiciones de Uso **Mi Claro Hogar/Empresas**

Claro Soluciones Fijas a través de la página de Internet **www.claro.com.co** pone a su disposición el servicio denominado "**Mi Claro Hogar/Empresas**" y las condiciones de uso, las cuales podrán ser actualizadas en cualquier momento sin previa notificación. Estas condiciones tendrán observancia si usted es usuario de dicho servicio, por lo tanto usted, debe extremar la prudencia en la valoración y utilización de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en dicho portal.

I. Definiciones: Para los efectos del presente acuerdo se entenderá por los siguientes conceptos, la definición contenida en este numeral: A.- Documento de Términos y Condiciones: acuerdo legal que se celebra entre el Usuario y Claro Soluciones fijas, a partir de la aceptación de su contenido por parte del Usuario, para el correcto acceso al portal y el uso adecuado de sus servicios y aplicaciones; en el que se relacionan y hacen constar todos los plazos y parámetros en que aquello tendrá lugar. B.- Partes: quienes suscriben los términos y condiciones a saber; Claro Soluciones Fijas y el Usuario. Se entiende por Usuario a la persona natural, mayor de dieciocho (18) años que accede al Portal y participe en sus promociones, adquiera Servicios o haga uso de sus espacios, enlaces y aplicaciones en general. C.- Portal: corresponde a la página Web www.claro.com.co. D.- Servicios: productos, herramientas o aplicaciones del portal disponibles para el cliente, bien sea en forma gratuita o pagando un valor por ellos. E.- Información Confidencial: datos proporcionados por el Usuario al portal con ocasión a los procedimientos de registro en la página como información personal: nombres, apellidos, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, correo electrónico, ocupación, documento de identificación, etc.

II. Descripción del servicio Mi Claro Hogar/Empresas: El Usuario podrá mediante la creación de su usuario y la creación de una contraseña, visualizar y reunir en una misma página de Internet sus servicios y consumos de Claro Soluciones Fijas así: 1) Visualización y consulta de la factura en formato PDF, 2) Envío de la factura a la dirección de correo electrónico registrada en el portal, 3) Consulta de servicios Claro Soluciones Fijas contratados, 4) Contratación de Antivirus 5) Contratación de Servicios 6) Administración de la cuenta de suscripción en el portal.



III. Comisiones y Contraprestaciones: La adhesión y uso del servicio Mi Claro Hogar/Empresas es gratuito y libre de cualquier tipo de comisión, sin embargo, usted reconoce y acepta que deberá pagar a Claro Soluciones Fijas por la prestación de los Servicios contratados por usted a través del portal Mi Claro Hogar/Empresas: (i) el cargo de contratación, en caso de que aplique a los Servicios contratados y (ii) la renta mensual que corresponda a los servicios contratados.

IV. Suscripción a "Mi Claro Hogar/Empresas": Para registrarse en "Mi Claro Hogar/Empresas", Usted deberá cumplir con los siguientes requisitos: a) Contar con al menos un servicio activo de Claro Soluciones Fijas durante todo momento en que interactúe a través del portal. b) Proporcionar el número de cuenta contrato con el cual se identifica ante Claro Soluciones Fijas (la misma se encuentra en la parte superior izquierda de su factura debajo del nombre del titular de la cuenta) c) Proporcionar el número de alguna de las tres (3) últimas facturas de Claro Soluciones Fijas (la misma se encuentra en la parte superior derecha de su factura debajo del nombre de factura de venta). d)- Contar con una cuenta de correo electrónico en la que recibirá información. e) Crear la contraseña de acceso al portal.

V. Atención de fallas: Claro Soluciones Fijas no garantiza la ausencia de interrupciones y/o errores en el acceso o interacción con el portal (consulta, pago, compra) y en el disfrute de los Servicios: cuando se presenten interrupciones y/o errores, los mismos pueden obedecer a circunstancias tales como: a) Saturación de la red y b) Error en el registro de su cuenta de correo electrónico y datos personales. El registro de datos es responsabilidad del cliente, sin embargo Claro Soluciones Fijas realizará su mejor esfuerzo para que en lo de su competencia se puedan solucionar los mismos.

VI. Claves de acceso y seguridad: a) Durante el proceso de registro al servicio "Mi Claro Hogar/Empresas", usted deberá definir la contraseña, la cual es personal e intransferible, para acceder a dicho servicio. Con la aceptación de estos términos y condiciones usted acepta que las transacciones que se realicen a través del portal son de la entera responsabilidad del Usuario registrado. b) Cuando usted entra al servicio "Mi Claro Hogar/Empresas", accede a páginas de Internet bajo una conexión segura y toda la información que intercambia con esta página de Internet es confidencial. c) La información que ingresa se codifica de manera que otras personas no puedan leerla ni interceptarla. d) Usted será el único responsable de la seguridad de su Contraseña, así como, de las actividades que se efectúen bajo la misma por lo cual se recomienda no divulgarla y/o cambiarla periódicamente. e) Claro Soluciones Fijas no será responsable por ninguna pérdida, daño y/o perjuicio que resulte como consecuencia del incumplimiento de las disposiciones de seguridad.

VII. Terminación del servicio Mi Claro Hogar/Empresas: Usted reconoce y acepta que: a) Claro Soluciones Fijas se reserva sin responsabilidad alguna, el derecho de retirar registros del servicio y por tanto, cancelar el usuario-contraseña registrado para el acceso al portal "Mi Claro Hogar/Empresas" que han estado inactivos por un periodo mayor a seis (6) meses; de igual forma

podrá adoptar la misma consecuencia si considera que el Usuario registrado ha violado o actuado en forma contraria a las condiciones de uso acá establecidas. b) Cualquier terminación de su acceso al servicio bajo alguna de las causas que afecten la seguridad de Claro Soluciones Fijas puede ser efectuada sin notificación previa, y acepta que Claro Soluciones Fijas podrá desactivar o borrar inmediatamente su cuenta y toda la información y archivos relacionados con la misma y/o prohibir cualquier nuevo acceso a dichos archivos o al servicio "Mi Claro Hogar/Empresas". c) Claro Soluciones Fijas no será responsable hacia usted o tercera persona por cualquier terminación de su acceso al servicio. Claro Soluciones Fijas, no garantiza ni asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de toda clase que puedan causarse por: a) El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de la página de Internet o de los enlaces que se deriven de la misma. b) El mantenimiento de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en la página de Internet. Claro Soluciones Fijas se reserva la facultad de efectuar en cualquier momento y sin previo aviso, modificaciones y actualizaciones de información, contenidos, configuración y presentación del portal así como de las condiciones de acceso a la misma. Mediante el uso de este portal, el Usuario reconoce y acepta que Claro Soluciones Fijas, queda excluida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran haber sido causados por la veracidad de la información o calidad de servicios contenidos u ofrecidos por terceros o que se encuentre en los sitios enlazados, o los que surjan con relación a este sitio. ante el acceso a este portal, así como el uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma son exclusiva responsabilidad del Usuario.

VIII. Datos personales: En algunos casos, dentro del portal, se podrá solicitar y preguntar de manera explícita a los Usuarios cuando requieran información que les identifique personalmente (en adelante la "información personal") tal como nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, etc. Esta información será necesaria para que los Usuarios puedan acceder a ciertos servicios de las páginas de Internet de Claro Soluciones Fijas. Claro Soluciones Fijas no es responsable de la veracidad de la información suministrada, por tratarse de información proporcionada por los Usuarios que acceden a este portal. Asimismo, Claro Soluciones Fijas se reserva el derecho a excluir del acceso de sus páginas de Internet a todo Usuario que haya proporcionado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que procedan conforme a derecho. Los datos personales proporcionados podrán ser modificados en cualquier momento en la sección de administración de "Mi Claro Hogar/Empresas". Se sugiere actualizar los datos de acceso periódicamente. Claro Soluciones Fijas, podrá revelar la información personal si le fuera requerido por la ley o por autoridad competente.

IX. Uso de cookies: El proceso de navegación de un usuario en www.claro.com.co al igual que en cualquier otro sitio web deja como rastro la dirección IP que en esa sesión le ha sido asignada por su proveedor de acceso (es decir, un cookie). Claro Soluciones Fijas puede utilizar estos cookies para facilitar la personalización de la experiencia en línea de sus Usuarios, así como para proteger al cliente y al portal, de usos indebidos, o para confirmar que el cliente está conectado al portal.

X. Política de privacidad: Claro Soluciones Fijas considera que la información personal es privada y confidencial, por lo que es almacenada en un lugar seguro y accesible únicamente para el personal específicamente designado por Claro Soluciones Fijas y, usada única y exclusivamente para los fines para los cuales fue proporcionada. El portal podrá generar o permitir enlaces con otras páginas web, sin embargo, el deber de confidencialidad que se establece en este numeral no se hace extensivo en este caso a dichas páginas Web que llegasen a visitarse, de tal forma que Claro Soluciones Fijas no se hace responsable por la conservación o reserva de la información que los Usuarios suministren a los portales con los que resulten enlazados. Tampoco se hará responsable por la idoneidad técnica, buen funcionamiento ni legalidad del contenido de los sitios de Internet a que llegue el Usuario a través del uso del hipervínculo a los sitios de Internet a los cuales es direccionado el proveedor si deben ser de reconocimiento mínimo. Claro Soluciones Fijas tomará todas las medidas de seguridad necesarias para proteger la confidencialidad de la información suministrada por el Usuario, de tal modo que se impida el acceso, la modificación, la alteración, la destrucción o publicación de los datos correspondientes. Sin embargo, la actualización de los mismos, necesaria para mantener el adecuado registro del Usuario al portal, si corresponderá a aquél, quien asumirá los riesgos de seguridad propios de tal renovación de información.

XI. Acuerdo integral: Sin perjuicio de lo establecido en el presente documento, los términos y condiciones acordados en el Contrato de Suministro de cada uno de los servicios contratados (Telefonía, Televisión e Internet) subsistirán en todas sus partes.

XII. Ley aplicable y jurisdicción: El Usuario al hacer uso del portal de Claro Soluciones Fijas acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes en la República de Colombia, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en dicho lugar, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

XIII. Elementos de las páginas: Es posible que para proporcionar la información contenida en el portal tal como dibujos, diseños, sonido, videos, textos, fotografías, etc., Claro Soluciones Fijas hubiere contratado a terceros para realizar los estudios e investigaciones correspondientes, así como los dibujos, diseños, sonidos, videos, textos, o fotografías, que se muestren en el portal. Claro Soluciones Fijas advierte que al no ser de su titularidad ni desarrollo, toda la información contenida en el portal, algunos de los textos, gráficos, vínculos y/o el contenido de algunos artículos incluidos en la misma, podrían no ser veraces o no estar actualizados, por lo que Claro Soluciones Fijas, no se hace responsable por ninguna circunstancia.



Políticas Programa ClaroClub

ClaroClub es un programa de beneficios con el cual entregamos privilegios a los clientes de Claro, que se encuentren al día en sus pagos.

Beneficios de ClaroClub:

Nuestros clientes de **Claro Soluciones Fijas** cuentan con importantes descuentos y privilegios, en una amplia variedad de marcas y comercios aliados, son más de 60 aliados a nivel nacional. Cada uno de los cuales tendrá una vigencia, cobertura, condiciones y restricciones particulares que podrán consultarse en nuestra página web www.claro.com.co

¿Cómo conocer los beneficios?

Desde www.claro.com.co, en la sección de **ClaroClub** nuestros clientes contarán con una sesión en donde, mediante un buscador, podrán filtrar sus preferencias por Ciudad y Categoría para conocer las alianzas vigentes según sus intereses. Además en nuestros canales de TV propios podrán ver constantemente comerciales con los detalles de nuestras alianzas vigentes.

¿Quiénes pueden inscribirse el ClaroClub?

Los Clientes de **Claro Soluciones Fijas**, que se encuentren al día en sus pagos, podrán inscribirse a través de www.claro.com.co

¿Cómo pueden inscribirse a ClaroClub?

Hay dos formas de disfrutar los beneficios de **ClaroClub**:

1. Para aquellos clientes que tienen activo su plan de Televisión, Telefonía Fija, Internet y Plan Celular Postpago con **Claro**, con cualquier antigüedad, podrán diligenciar el formulario a través de la página web y pedir su tarjeta **ClaroClub**, así tendrán el privilegio de recibirla y presentarla en nuestros establecimientos aliados para disfrutar los beneficios, descuentos y promociones exclusivas.

2. Para los clientes de Claro soluciones fijas que tienen alguno de nuestros servicios de: Televisión, Telefonía fija o Internet (pero no todos), existirá un mecanismo a través de nuestra página web para descargar cupones de las alianzas vigentes. En este caso, nuestros clientes se inscriben, seleccionan la alianza de su interés y, una vez se valide su inscripción, podrán descargar los cupones, imprimirlos o enviarlos a su correo electrónico para presentarlos en nuestros establecimientos aliados y así obtener sus beneficios (cada alianza tendrá su vigencia, límite de cupones diarios por persona, condiciones y restricciones), cada cupón es válido para una sola redención por cliente y está prohibida su reproducción y comercialización.

¿Cómo se usan las alianzas para los clientes que ya están en ClaroClub?

Si el cliente ya está inscrito, ingresa a la sección **ClaroClub** con su usuario y clave, una vez el sistema confirma que sus pagos se encuentran al día, el cliente podrá proceder a seleccionar la alianza de su preferencia, desplegar la información acerca de los cupones y conocer el detalle del beneficio, la cobertura de la alianza, la vigencia, las condiciones y restricciones, el número máximo diario de cupones que puede descargar de esa alianza específica y además tendrá la opción de hacer clic para imprimir el cupón, o enviarlo por correo.

Este cupón deberá presentarse en el establecimiento aliado, según las condiciones y restricciones, es importante recordar que un cupón es válido una sola vez por usuario y que no está autorizada su venta, ni reproducción.

Condiciones y Restricciones

- La Tarjeta **ClaroClub** quedará inactiva cuando el cliente no esté al día con los pagos. Ésta se activará nuevamente cuando el sistema reporte que se encuentra al día.
- La tarjeta tendrá vigencia hasta el momento en el que el usuario se retire de los servicios de **Claro**.
- La vigencia de los beneficios y las condiciones serán comunicados a través de la página web de **Claro**.
- En caso de ser ganador de algún premio o beneficio especial, **Claro** te contactará directamente vía correo electrónico o vía telefónica.
- Los beneficios de las alianzas serán efectivos de acuerdo con las condiciones, siempre y cuando la alianza esté vigente y los aliados mantengan atención al público dentro de su horario de trabajo.
- Ni la tarjeta **ClaroClub** de beneficios, ni los cupones de descuento son un medio de pago. **Claro** se reserva el derecho de modificar o cancelar los beneficios, términos o condiciones que ofrece, sin previo aviso.
- En caso de pérdida o robo de la Tarjeta **ClaroClub**, se debe ingresar a la página ¿Cómo funciona? y seguir las instrucciones para solicitar su reposición.
- La comercialización de los beneficios, directamente o a través de un tercero, no es permitida.
- Los descuentos y beneficios no son negociables ni canjeables por dinero, ni por otros beneficios no establecidos por **Claro**.

¿Quieres ser uno de nuestros aliados?

El programa de Beneficios de **ClaroClub**, favorece a más de 1'500.000 suscriptores a nivel nacional, que son compradores potenciales de distintos productos y servicios. Estas razones hacen que tu marca pueda verse beneficiada siendo una aliada de este programa:

- Divulgación de información de la alianza con tu marca a través del plan de medios definido con **Claro**.
- Recordación de tu marca al ofrecer descuentos y beneficios a tus clientes.
- Incremento en la circulación en los puntos de atención.
- Aumento de ventas para tu negocio.
- Identificación de tu negocio como parte del programa Beneficios **ClaroClub**.
- Informe mensual de redenciones.

Para ser uno de nuestros aliados, lo único que necesitas es tener un establecimiento en una o varias ciudades donde **Claro Soluciones Fijas** tenga presencia y ofrecer un beneficio exclusivo para nuestros clientes.