

NUEVOS PLANES SEGMENTO POSTPAGO MASIVO

NOMBRE PLAN FACTURA	PRECIO FINAL	VOZ	LDI	GB	RRSS	TOTAL DE GB (EXCLUYENDO GB DE PORTABILIDAD)	WA Y FB MSN	CLARO MÚSICA	CLARO VIDEO	ROAMING	SMS
PLAN BÁSICO	\$ 13,00	150 Min. Multidestino Incl + llamadas ilimitadas a Claro		8 GB Incluidos	4 GB redes sociales	12 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl		Claro Video por 12 meses + 5GB claro video		Mensajes ilimitados Incluidos
PLAN BÁSICO MAX	\$ 16,00	200 Min. Multidestino Incl + llamadas ilimitadas a Claro		10 GB Incluidos	6 GB redes sociales	16 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl		Claro Video por 12 meses + 5GB claro video		Mensajes ilimitados Incluidos
PLAN IDEAL	\$ 20,00	300 Min. Multidestino Incl + llamadas ilimitadas a Claro	50 Min. Mundo Incluidos	13 GB Incluidos	7 GB redes sociales	20 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl		Claro Video por 24 meses + 5GB claro video		Mensajes ilimitados Incluidos
PLAN IDEAL MAX	\$ 25,00	500 Min. Multidestino Incl + llamadas ilimitadas a Claro	50 Min. Mundo Incluidos	18 GB Incluidos	7 GB redes sociales	25 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl		Claro Video por 24 meses + 5GB claro video		Mensajes ilimitados Incluidos
PLAN SIN LIMITES	\$ 31,00	Min ilimitados Multidestino	50 Min. Mundo Incluidos	20 GB Incluidos	10 GB redes sociales	30 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl	Claro música Incluido	Claro Video Incluido + 5GB claro video		Mensajes ilimitados Incluidos
PLAN SIN LIMITES MAX	\$ 40,00	Min ilimitados Multidestino	100 Min. Mundo Incluidos	45 GB Incluidos	15 GB redes sociales	60 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl	Claro música Incluido	Claro Video Incluido + 5GB claro video	3GB WhatsApp Roaming	Mensajes ilimitados Incluidos
PLAN SIN LIMITES BLACK	\$ 60,00	Min ilimitados Multidestino	100 Min. Mundo Incluidos	85 GB Incluidos	15 GB redes sociales	100 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl	Claro música Incluido	Claro Video Incluido + 5GB claro video	WhatsApp Roaming Mundo	Mensajes ilimitados Incluidos
PLAN SIN LIMITES VIP	\$ 100,00	Min ilimitados Multidestino	100 Min. Mundo Incluidos	135 GB Incluidos	15 GB redes sociales	150 GB	WhatsApp y FB MSN libre incl	Claro música Incluido	Claro Video Incluido + 5GB claro video	WhatsApp Roaming Mundo	Mensajes ilimitados Incluidos

Planes con modalidad pago anticipado y postpago contienen:

- Un Paquete de Megas según el plan contratado.
- Un Paquete de Minutos Multidestino a Operadoras Móviles y Fijas Nacionales según el plan contratado. (No aplica para LDI ni 1700/1800)
- Un Paquete de SMS Multidestino a Operadoras Móviles Nacionales según el plan contratado.
- Un Paquete de Minutos LDI incluido aplica a los destinos especificados en www.claro.com.ec. Excluye a números Premium, VAS o rurales de estos destinos.
- Planes desde \$10,55 hasta \$20,29 incluye llamadas ilimitadas a claro, cuyo cupo se consume luego de haber terminado su cupo de minutos limitados incluidos en el plan.

Plan retención pago anticipado contiene:

- Un Paquete de Megas según el plan contratado.
- Un Paquete de Minutos Multidestino a Operadoras Móviles y Fijas Nacionales según el plan contratado. (No aplica para LDI ni 1700/1800)
- Un Paquete de SMS Multidestino a Operadoras Móviles Nacionales según el plan contratado.
- Aplica para cambios de plan, retención y demás transacciones postventa.
- Plan conexión pago anticipado \$8 es un plan no comercial, utilizado para procesos de retención. Aplica a una base de clientes seleccionados exclusivos por CONECEL. Estos planes cuentan con un adicional de 5 números favoritos claro para llamadas, luego de haber consumido su cupo de minutos Multidestino incluido.

CONDICIONES DE USO

- Planes con modalidad postpago y plan pago anticipado \$8 aplica únicamente para cambio de plan, campañas de retención y demás transacciones postventa.
- Planes con modalidad pago anticipado tienen las siguientes condiciones:

- La facturación de este plan se realizará al inicio del ciclo. Para mantener habilitados los servicios del ciclo en curso, el pago de dicha factura debe realizarse dentro de la fecha máxima señalada en la misma.
- Planes cuentan con condición de haber recibido el 100% de los componentes del plan en forma anticipada, por ende, no aplica devolución de valores previamente pagados.

Minutos Ilimitados son para uso personal y no comercial, en caso de que se compruebe el mal uso del servicio la operadora podrá suspender el servicio.

La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas de uso indebido del servicio, las cuales NO podrían considerarse Uso Razonable o podría ser considerado uso Comercial:

- o Reventa de minutos de un plan a través de cabinas, locutorios o cibercafés.
- o Servicios de monitoreo (Ej. Babycalling).
- o Uso compartido de planes entre usuarios a través de un sistema PBX, centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.
- o Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el uso normal y personal del plan.
- o La utilización como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo Bypass.

Estos planes están orientados hacia personas naturales o jurídicas que desean contratar el servicio de forma individual.

Pueden ser activados por personas naturales mayores de edad y/o jurídicas que sean sujetos de crédito.

El componente de redes sociales y chat aplica únicamente a Facebook, twitter, Instagram, YouTube, WhatsApp y Facebook Messenger respectivamente, desde la navegación de apps oficiales.

Los planes con tarifa básica menor e igual a \$20,29 son planes controlados, que significa una vez que el cliente consuma los componentes de su plan, deberá realizar una recarga o compra de paquetes adicionales.

Los planes con tarifa básica desde \$25,16, son planes tarifarios, que significa que pueden realizar consumos adicionales con cargo a su factura.

Planes sin límites, sin límites max, sin límites black y sin límites VIP, incluye suscripción a Claro Música y Claro Video. Es decir, al ingresar a la aplicación y crear su usuario, obtendrán acceso al contenido de forma gratuita, sin embargo, la navegación en estas aplicaciones será descontada del paquete de megas disponible para cada plan.

Planes sin límites max incluye 3GB para WhatsApp Roaming en la Zona América Móvil y Estados Unidos.

Planes sin límites black y sin límites VIP incluye WhatsApp Roaming para el mundo, es decir, todos los países que mantienen convenio con América Móvil.

Los planes cuentan con un bono de datos adicional para navegación libre bajo la siguiente estructura:

- Plan Básico: 614 MB
- Plan Básico Max: 819 MB
- Plan Ideal: 1024 MB
- Plan Ideal Max: 1229 MB
- Plan Sin límites: 1536 MB
- Plan Sin límites Max: 2048 MB
- Plan Sin límites Black: 3072 MB
- Plan Sin límites VIP: 5120 MB

Este bono se entregará gratuitamente a los clientes bajo la condición de permanencia mínima por los 24 meses del contrato, en el plan contratado o uno de igual valor, sin perjuicio de que el cliente pueda dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, momento en el que deberá cancelar el valor establecido en las condiciones comerciales que se encuentran detalladas en www.claro.com.ec. Lo cual será comunicado al cliente en el momento de su contratación.

La cantidad de megas se comunicará en gigas, 1 GB = 1.024 MB.

REESTRICCIONES

- Tráfico externo a las redes sociales será con costo.

- El uso de WhatsApp y Facebook Messenger se descontarán primero del saldo de megas que tiene contratado en el plan contratado y que aplica a la promoción. Una vez terminado el saldo de megas podrá hacer uso de la promoción de WhatsApp gratis.

El beneficio promocional, no podrá ser utilizado para actividades comerciales, de lucro o comunicación masiva. En caso de que se compruebe el mal uso del servicio la operadora podrá eliminar y anular la línea

- CONECEL será el único autorizado para emitir criterios sobre la aplicación de la presente promoción o sobre cualquier situación prevista o no en las condiciones y restricciones de la promoción notificada, siendo la única facultada para interpretar la misma, siempre que no altere la esencia de la promoción y cumpliendo la normativa vigente.

- Finalizada la promoción, el cliente mantiene las condiciones originales del plan o tarifas contratadas.

- Las promociones de WhatsApp y Facebook Messenger ofertadas, no aplica para llamadas de voz o video llamadas realizadas desde sus respectivas aplicaciones. Si el cliente hace uso de estas opciones por medio de sus aplicativos oficiales, los datos requeridos para su uso, se debitará del saldo del paquete de datos previamente contratado

El beneficio promocional, no podrá ser utilizado para actividades comerciales, de lucro o comunicación masiva. En caso de que se compruebe el mal uso del servicio la operadora podrá eliminar y anular la línea

CONECEL será el único autorizado para emitir criterios sobre la aplicación de la presente promoción o sobre cualquier situación prevista o no en las condiciones y restricciones de la

promoción notificada, siendo la única facultada para interpretar la misma, siempre que no altere la esencia de la promoción y cumpliendo la normativa vigente.

Finalizada la promoción, el cliente mantiene las condiciones originales del plan o tarifas contratadas.

Las promociones de WhatsApp y Facebook Messenger ofertadas, no aplica para llamadas de voz o video llamadas realizadas desde sus respectivas aplicaciones. Si el cliente hace uso de estas opciones por medio de sus aplicativos oficiales, los datos requeridos para su uso, se debitará del saldo del paquete de datos previamente contratado.

CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE CHATEO GRATIS EN WHATSAPP

Promoción WhatsApp gratis aplica por 24 meses a partir de la activación del plan.

A continuación, se enlistan las funcionalidades incluidas en las aplicaciones que se detallan:

WHATSAPP:

- 1. El uso de las aplicaciones móviles oficiales WhatsApp, así como el dominio www.whatsapp.com serán de uso gratuito. A continuación, se enlistan las funcionalidades:
 - o Envío de textos (mensajear).
 - o Envío de notas de voz (icono de micrófono).
 - o Envío o compartir fotos y videos.
 - o Descargas o guardar fotos y videos.
 - o Envío o compartir contactos de la agenda.
 - o Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp.
 - o Compartir mi ubicación.
 - o Consultar la ubicación de cualquier contacto.
- 2. Cuando el usuario acceda a través de la aplicación WhatsApp a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme al paquete de datos o por evento adicional con costo según el plan contratado.
 - o La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de WhatsApp; por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
 - o La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la app oficial de WhatsApp; por ejemplo, utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotio®, etc.
 - o El re direccionamiento a cualquier link o URL externa a WhatsApp; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de WhatsApp. Ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.
 - o El servicio de llamadas o servicios voz a través de la aplicación de WhatsApp.

o Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el numeral 1 anterior, y que correspondan a innovaciones y/o features adicionales habilitados por el proveedor de la aplicación oficial.

- Conecel S.A. no es responsable de la aplicación de WhatsApp, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con WhatsApp o WhatsApp Inc. En términos de lo anterior, Conecel S.A. 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.
- El uso de la aplicación de WhatsApp, se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de Conecel S.A.

CONDICIONES COMERCIALES FACEBOOK MESSENGER

- Promoción Facebook MSN gratis aplica por 24 meses a partir de la activación del plan.
- Promoción aplica para renovaciones, nuevas contrataciones, cambios de plan y portabilidades.

*Promoción de Facebook MSN GRATIS aplica en dispositivos que soporten dichas aplicaciones.

Pérdida de promoción: cliente perderá la promoción en caso de realizar un cambio de plan.

Todas las promociones tienen un precio establecido y se otorgarán las mismas sin costo al cliente siempre que cancele dentro de la fecha máxima de pago y cumpla con la permanencia mínima en el plan por 24 meses.

En caso de que no cancele dentro de la fecha máxima de pago, en el siguiente corte de facturación se cobrará el precio establecido para la promoción, y así para los siguientes meses según el comportamiento de pago del cliente.

Consideraciones de Facebook MSN:

1. A continuación, se enlistan las funcionalidades incluidas dentro de este paquete o promoción respectivamente:

- Mensajear (enviar mensajes de texto) a través de la aplicación Facebook Messenger®.
- Compartir imágenes y videos a través de Facebook Messenger®.
- Los límites sobre el peso de las imágenes y videos que se pueden compartir son impuestos por la marca Facebook Messenger®.
- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de Facebook Messenger®.
- Dentro del servicios se incluye el envío de STICKERS, GIF, EMOJIS, ya descargados e incluidos en la aplicación de Facebook Messenger®.
- Invitaciones de contactos y compartir ubicaciones.
- Los usuarios deben estar en la red de datos de Claro Ecuador.
- Aplica para el uso mediante el APN internet.claro.com.ec.

2. A continuación, se enlistan las funcionalidades no incluidas dentro de este paquete o promoción respectivamente:

- Llamadas de audio o video a través de la aplicación Facebook Messenger®.
- Descarga de la aplicación Facebook Messenger®, es decir el usuario debe ya de contar con la aplicación en su dispositivo móvil.
- Conecel S.A. no es responsable de la aplicación de Facebook Messenger, ni de los servicios prestados por medio de las mismas. En términos de lo anterior, Conecel S.A. 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.
- El uso de la aplicación de Facebook Messenger, se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de Conecel S.A.
- Megas de WhatsApp Roaming no aplican para clientes con equipo BlackBerry. Aplica en los países con los que Claro tiene convenio de datos, revisar más detalles en www.claro.com.ec
- Megas de WhatsApp Roaming son sin límite de megas, bajo las consideraciones de uso que se detallan a continuación:

Consideraciones de WhatsApp Roaming:

- 1. El uso de las aplicaciones móviles oficiales WhatsApp®, así como el dominio www.whatsapp.com serán de uso gratuito. A continuación, se enlistan las funcionalidades:
 - o Envío de textos (mensajear).
 - o Envío de notas de voz (icono de micrófono).
 - o Envío o compartir fotos y videos.
 - o Descargas o guardar fotos y videos.
 - o Envío o compartir contactos de la agenda.
 - o Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®.
- 2. Cuando el usuario acceda a través de la aplicación WhatsApp® a alguna de la funcionalidad que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se cobrará conforme al paquete de datos o por evento adicional con costo según el plan contratado.
 - o La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de WhatsApp®; por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
 - o La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la app oficial de WhatsApp®; por ejemplo, utilizando apps como: YouTube®, Vimeo® o DailyMotio®, etc.
 - o El re direccionamiento a cualquier link o URL externa a WhatsApp®; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje de WhatsApp®. Ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.
 - o El servicio de llamadas o servicios voz a través de la aplicación de WhatsApp®.
 - o Compartir mi ubicación.

o Consultar la ubicación de cualquier contacto.

o Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el numeral 1 anterior, y que correspondan a innovaciones y/o features adicionales habilitados por el proveedor de la aplicación oficial.

- Conecel S.A. no es responsable de la aplicación de WhatsApp®, ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con WhatsApp® o WhatsApp Inc. En términos de lo anterior, Conecel S.A. 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.
- El uso de la aplicación de WhatsApp®, se realiza con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible en el servicio de acceso a internet de Conecel S.A.
- Oferta aplica las condiciones de uso responsable, publicada en www.claro.com.ec
- Planes personales abiertos.
- Clientes deben ser mayores de edad.

Servicio móvil es prestado y facturado por CONECEL S.A.

Planes con modalidad postpago notificados mediante registro DR-0623-2020

Planes con modalidad pago anticipado notificados mediante registro DR-0625-2020

Plan retención con modalidad pago anticipado notificados mediante registro DR-0624-2020

PROMOCIONES POR UPGRADES DE PLAN

BENEFICIO UPGRADE PLAN SUPERIOR IDEAL MAX

Mecánica:

Los beneficios promocionales por realizar un upgrade a un plan comercial vigente (Pago Anticipado o Postpago) con tarifa básica \$20,29, se les otorgarán exclusivamente a clientes que en los 3 últimos meses hayan cancelado la totalidad de su deuda corriente, disponible para clientes postpago móvil que hagan upgrade.

Se entiende por upgrade a los cambios de planes a otros de tarifas superiores con mejores beneficios.

Se otorga de la siguiente forma:

En cambios a planes (postpago/pago anticipado) con tarifa \$20,29 recibe minutos ilimitados multidestino + 2GB + 3 GB YOU TUBE, INSTAGRAM, FACEBOOK Y TWITTER + Claro Video Incluido (adicionales)

* Precio por mega adicional \$0,112 incluidos impuestos.

Promoción sujeta a permanencia mínima de 12 meses en el plan contratado, sin perjuicio de que el cliente pueda hacer cambiar a un plan de menor valor o dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, momento en el que deberá cancelar el valor establecido en las condiciones comerciales que se encuentran detalladas en www.claro.com.ec. Lo cual será comunicado al cliente en el momento de su contratación.

Consideraciones:

- Aplica a campañas vía telefónica - SMS o incentivos por parte de asesores de Conecel.
- Servicio móvil prestado por CONECEL S.A.

Vigencia:

Válido hasta el 30 de septiembre del 2021.

Promoción reportada con número de oficio **DR-0638-2021**

BENEFICIO UPGRADE PLAN SUPERIOR SIN LIMITES

Mecánica:

Los beneficios promocionales por realizar un upgrade a un plan comercial vigente (Pago Anticipado o Postpago) con tarifa básica \$25.16, se les otorgarán exclusivamente a clientes que en los 3 últimos meses hayan cancelado la totalidad de su deuda corriente, disponible para clientes postpago móvil.

Se entiende por upgrade a los cambios de planes a otros de tarifas superiores con mejores beneficios.

Se otorga de la siguiente forma:

En cambios a planes (postpago/pago anticipado) con tarifa \$25.16 recibe 25GB + 5 GB YOU TUBE, INSTAGRAM, FACEBOOK Y TWITTER + 3GB WhatsApp roaming (adicionales)

* Precio por mega adicional \$0,112 incluidos impuestos.

Promoción sujeta a permanencia mínima de 12 meses en el plan contratado, sin perjuicio de que el cliente pueda hacer cambiar a un plan de menor valor o dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, momento en el que deberá cancelar el valor establecido en las condiciones comerciales que se encuentran detalladas en www.claro.com.ec. Lo cual será comunicado al cliente en el momento de su contratación.

Consideraciones:

- Aplica a campañas vía telefónica - SMS o incentivos por parte de asesores de Conecel.
- Servicio móvil prestado por CONECEL S.A.

Vigencia:

Válido hasta el 30 de septiembre del 2021.

Promoción reportada con número de oficio **DR-0639-2021**