



COMCEL. S.A.  
NIT. 800.153.993-7  
JULIO 2024 VS15



CONTRATO ÚNICO  
DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **COMCEL S.A.**, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_ meses, contados a partir del momento de su activación. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial \*.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:  
Telefonía móvil ☐ Internet ☐ Mensajes de texto (SMS) ☐  
Otros servicios \_\_\_\_\_  
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.  
El servicio se activará a más tardar el día: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

CONDICIONES COMERCIALES

|                                        |              |
|----------------------------------------|--------------|
| Nombre del plan:                       |              |
| Descripción del plan:                  |              |
| Capacidad máxima: ____ (GB/MB)         | Valor: _____ |
| Minuto o segundo adicional (Si aplica) | _____        |
| SMS adicional (Si aplica)              | _____        |
| GB/MB adicional (Si aplica)            | _____        |
| Servicios adicionales:                 |              |
| Valor: _____                           |              |
| Nota:                                  |              |
| promoción:                             |              |
| MENSUALIDAD TOTAL:                     |              |

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. ActíVELO a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS. Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

\* Espacio diligenciado por el usuario

No.

|                                    |
|------------------------------------|
| LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET |
| NOMBRE                             |
| D. IDENTIDAD                       |
| E - MAIL                           |
| DIRECCIÓN                          |
| MUNICIPIO                          |

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 9) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:  
<https://www2.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/>

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a:  
<https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/cobertura/> La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

SUSPENSIÓN

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día \_\_\_\_ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo **5** días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con **3** días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con **20** días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene **6** meses para presentar la reclamación.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra “SALIR” o “CANCELAR” para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe “SERVICIO SALIR” o “SERVICIO CANCELAR”, para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando “SERVICIO” por el nombre del servicio. Envíe “VER” para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

<http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp>

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora 1 día.

LARGA DISTANCIA  
MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL  
DEBE SER REGISTRADO CON  
SU OPERADOR

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS  
(MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1

Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 2

Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15** días hábiles.
- 3

Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4

Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Usuario acepta: **1 Roaming intl:** Costos dependen de convenios con cada país, aquí las tarifas <http://bit.ly/RoamingInter> **2 Tarifas:** El incremento anual no excederá 3 veces el IPC del año anterior y podrá realizarse gradualmente en cualquier tiempo sin que se supere el porcentaje anual, informándose conforme a la regulación. El cargo fijo no incluye servicios adicionales por lo que manifiesta conocer los términos y condiciones de los contratados y disponibles en [claro.com.co](http://claro.com.co). **3 Terminación y/o suspensión por CLARO:** Sin declaración judicial por: a) Incumplimiento del Usuario de cualquier obligación legal o contractual. b) Retardo/falta de pago del Servicio. c) Entrega de información falsa, incompleta o inconsistente. d) Fraude. e) Muerte o extinción de la personalidad jurídica prevista en la ley. f) Explotación comercial no autorizada. El Retardo del pago causará intereses de mora a la máxima tasa permitida y los costos de cobranza judicial-extrajudicial. No se recuperan beneficios promocionales por ponerse al día. **4 En caso de hurto/pérdida** reportará a CLARO el evento. **5 Condiciones cambio plan:** a) Podrá realizarlo en el periodo de facturación siguiente. b) Deberá estar al día. c) Lo debe solicitar el titular. d) Pierde promociones previas. **6 Compensación:** Autoriza deducir, descontar o compensar cualquier suma de dinero que adeude a CLARO. **7 Servicio valor agregado acceso Internet:** Sujeto a cobertura de red de transmisión de datos de CLARO; dependiendo del equipo Terminal utilizado y zona de cobertura podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+, 4G LTE y 5G. No se garantizan mínimos de velocidad ni máximo constante. Zonas sin cobertura 4G LTE y 5G podrían ser soportadas por velocidad de 2G/3G. **8 Autoriza recibir respuesta de PQR** a través de mensajería expresa. **9** Se acuerda que el contrato será **exigible judicialmente** por el incumplimiento de cualquier obligación del Usuario, bastando la factura o el estado de cuenta respectivo emitido por CLARO con la cuantía adeudada, integrándose un título ejecutivo con una obligación clara, expresa, exigible del deudor. **10 Adendo Solicitud de Servicio** Se adjunta si adquiere 2 o más líneas y es parte integral del presente contrato, la cantidad de líneas adicionales son:\_\_\_\_\_.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

**ANEXOS LEGALES: HÁBEAS DATA Y AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS** Con la suscripción del Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones en los términos de las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023. EL USUARIO autoriza a COMCEL S.A. en adelante CLARO para que consulte de cualquier fuente y/o reporte y/o actualice a cualquier operador de información, y sea fuente de información respecto a los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) corriente(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar sus condiciones para acceder y/o modificar productos o servicios en CLARO. Así mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario de abstenerse de autorizar el tratamiento de datos sensibles, el usuario manifiesta que autoriza de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa al tratamiento de datos sensibles (huella dactilar), con la finalidad de validar su identidad. Para esta última finalidad, también autoriza a CLARO de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento de sus datos sensibles de voz y rostro para que validen su identidad. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras existan obligaciones contractuales entre las partes. Del mismo modo, el USUARIO, otorga a CLARO expresa autorización para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. La política de tratamiento de datos de Claro, se encuentra disponible para consulta en [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co). Así mismo autorizo de manera expresa a CLARO para que puedan comunicarse conmigo a través de WhatsApp a la línea móvil suministrada.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Previa la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del USUARIO, CLARO le remitirá comunicación con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte, indicando la obligación en mora que generó el reporte, el monto y el fundamento de la misma.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** CLARO informa al USUARIO que sus datos personales suministrados en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones serán objeto de tratamiento únicamente para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio, financiero y perfilamiento, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por CLARO o por terceros, esta información será conservada por CLARO con la debida diligencia. EL USUARIO puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**PARÁGRAFO TERCERO.** El responsable de tratamiento de la información es COMCEL S.A. con NIT 800153993-7, dirección principal Cra. 68A No. 24b 10 y teléfono 6017429797 en Bogotá.

**PORNOGRAFIA INFANTIL:** EL USUARIO declara expresamente que conoce y acata las normas legales que prohíben contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como por ejemplo pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, incluida la Ley 679 de Agosto 3 de 2001, Decreto 1524 de 2002 y Código Penal arts. 218 y 219A y normas que los modifiquen y/o adicionen; además, se obliga a prevenir y no permitir el acceso desde su terminal a los menores de edad a dichos contenidos, en especial EL USUARIO no podrá alojar en su propio sitio a) Imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales de menores de edad, b) Material pornográfico, en modo de imágenes o videos, si existen indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad c) Vínculos o “Links”, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. EL USUARIO deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance, la difusión de material pornográfico de menores de edad, c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad y 4) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de las cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

**SARLAFT.** EL USUARIO: a) Acepta la terminación automática de la relación contractual en caso de encontrarse relacionado negativamente en listas o noticias por temas asociados al lavado de activos o financiación del terrorismo. b) Autoriza a revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia. c) Se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada. EL USUARIO declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo se responsabiliza ante CLARO porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas y se compromete a actualizar anualmente la información o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios en la información suministrada a CLARO. CLARO podrá terminar de manera unilateral e inmediata el presente contrato en caso que EL USUARIO, sus socios o accionistas y/o sus administradores llegaren a ser: a) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, testaferrato, tráfico de estupefacientes o cualquier delito contra el orden constitucional b) ser incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o c) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula. EL USUARIO, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a CLARO por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra CLARO por o con ocasión del incumplimiento por parte de EL USUARIO de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de CLARO por o con ocasión de dicho incumplimiento.