

## TERMINOS Y CONDICIONES PRÉSTAMO TÚ DE\$VARE

**VIGENCIA: Oferta válida del 25 al 30 de junio de 2024.**

CLARO pone a disposición de unos CLIENTES seleccionados por Claro que recibirán un mensaje vía SMS o RCS (Servicio de Comunicación Enriquecida), la opción de realizar un préstamo de dinero a su billetera Claro Pay el cual será cobrado en su factura de servicios Claro pospago para que lo puedan utilizar en transacciones disponibles en la billetera Claro Pay, incluyendo retiros de efectivo.

El servicio Préstamo Tú De\$vare es prestado directamente por COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A. (en lo sucesivo "CLARO"); servicio que está limitado a lo establecido en los términos y condiciones aquí señalados, por lo cual su aceptación será considerada como una manifestación expresa de haber leído, comprendido y ha aceptado cumplir las presentes condiciones de uso (en lo sucesivo "Condiciones de Uso" o "Contrato") y demás términos, instrucciones y políticas adicionales que puedan publicarse de forma periódica en el marco del servicio de Préstamo Tú De\$vare

A continuación, te proporcionaremos los términos y condiciones aplicables que le permita hacer uso del servicio mencionado.

### 1. DESCRIPCION DEL SERVICIO PRÉSTAMO TÚ DE\$VARE:

#### 1.1 Alcance:

Posibilidad de que un CLIENTE Claro, reciba, a través de la billetera Claro Pay, una suma de dinero en moneda legal que ha sido previamente aprobada por CLARO, con el cual podrá cargar en el depósito de bajo monto de la billetera al día siguiente hábil para ser usado en las diferentes transacciones que tiene habilitadas en la billetera, incluyendo el realizar transferencias y/o retiros de efectivo a través de los puntos habilitados para tal fin. Dicho monto será cargado para pago en su factura Claro, de acuerdo con las condiciones y plazos de pago informados al CLIENTE en el momento de la solicitud, para que de una forma fácil y sencilla pueda realizar el pago de dichos valores.

#### 1.2 Características del Servicio:

El servicio de Préstamo Tú De\$vare, sólo será prestado a CLIENTES bajo los siguientes criterios:

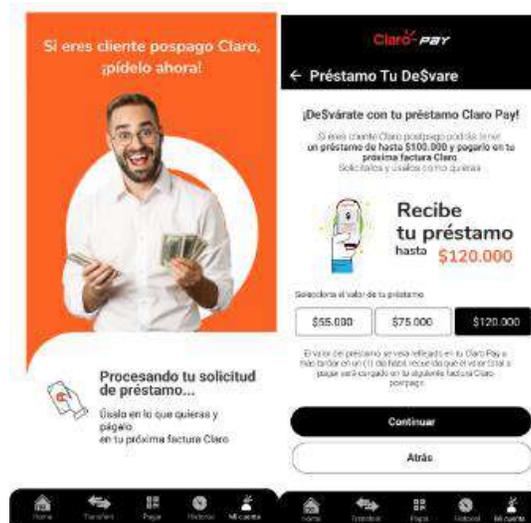
- PRIMERO: Previamente hayan cumplido con los criterios de perfilamiento definidos por CLARO.
- SEGUNDO: Hayan recibido un mensaje a su número de celular pospago Claro ya sea alguno de estos canales: SMS, RCS, Whatsapp y/o Push SMS.
- TERCERO: Para poder realizar su utilización es necesario que el CLIENTE se encuentre previamente registrado en la billetera Claro Pay, con la apertura del depósito de bajo monto en la billetera Claro Pay, por lo cual le aplicarán además los T&C establecidos para su manejo los cuales se encuentran disponibles en:

[www.claro.com.co/personas/servicios/claro-pay/](http://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-pay/)

### 1.3 Proceso para acceder al Préstamo Tú De\$vare:

Los pasos a seguir para que el CLIENTE pueda recibir el préstamo con cargo a la Factura son:

- COMCEL realiza un proceso de perfilamiento para determinar los CLIENTES que participarán en la oferta. El proceso de perfilamiento se rige por lo mencionado en el punto siguiente.
- COMCEL envía un mensaje al CLIENTE por mensajería SMS, RCS (Servicio de Comunicación Enriquecida), Whatsapp y/o Push SMS ofreciéndole el servicio de Préstamo Tú De\$vare, con un link que el CLIENTE deberá seguir para conocer en detalle la oferta.
- En el evento que el CLIENTE reciba el mensaje y no se haya registrado en CLARO PAY y/o haya aperturado el depósito de bajo monto, deberá hacerlo.
- EL CLIENTE encontrar el detalle de las condiciones del Préstamo Tú De\$vare con cargo a factura Claro tres montos de solicitud posibles para que elija el que más se adecua a sus necesidades. En caso de estar interesado debe dar click en el monto requerido aceptar y enviar:



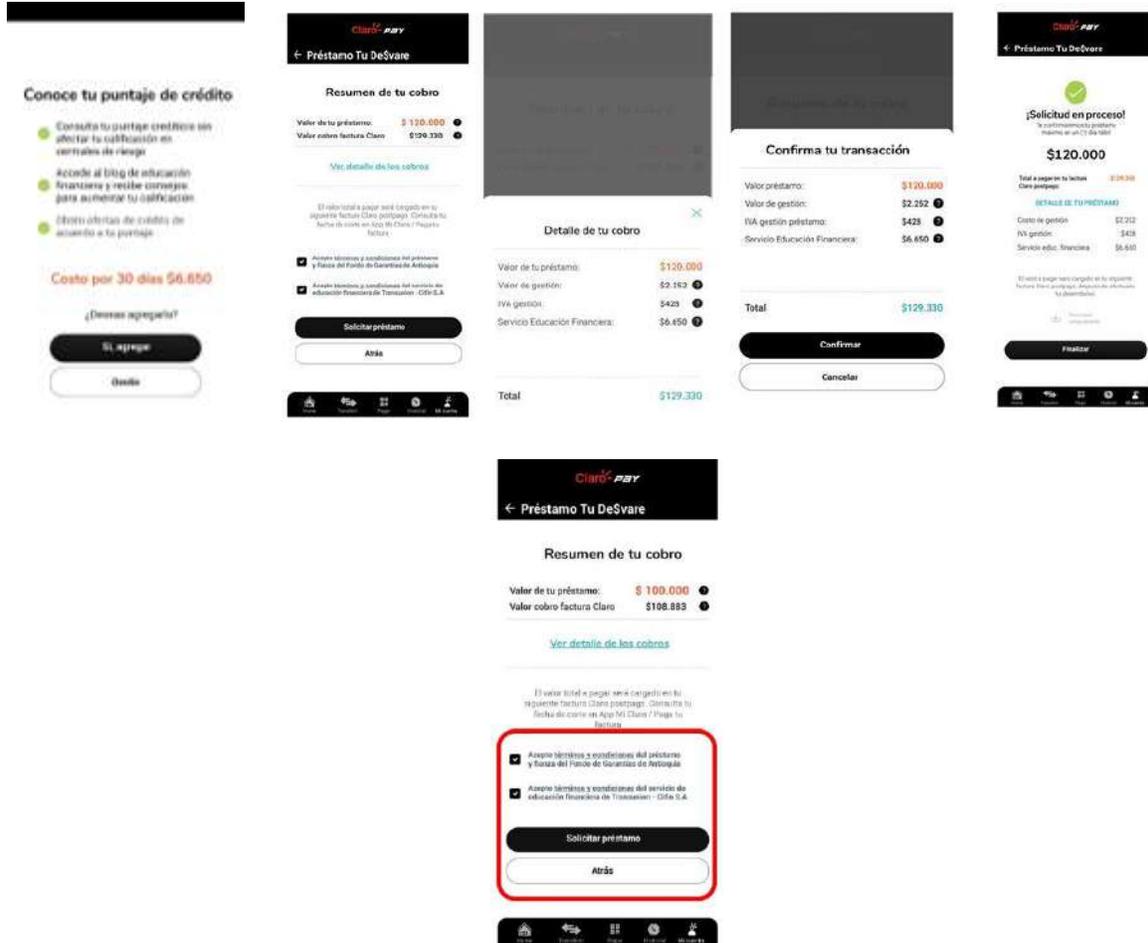
- Al seleccionar el valor el cliente encontrará la oferta del servicio “**EDUCACIÓN FINANCIERA**”, servicio opcional prestado por TRANSUNIÓN – CIFIN S.A y cobrado por COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A. (en lo sucesivo “CLARO”) en su factura de servicios; este servicio está limitado a lo establecido en los términos y condiciones aquí señalados, por lo cual su aceptación será considerada como una manifestación expresa de haber leído, comprendido y ha aceptado cumplir las presentes condiciones de uso (en lo sucesivo "Condiciones de Uso" o "Contrato") y demás términos, instrucciones y políticas adicionales que puedan publicarse de forma periódica en el marco del servicio de Préstamo Tú De\$vare. En caso de no estar interesado en adquirir este servicio, EL CLIENTE puede seleccionar la opción “Omitir” y continuar su solicitud de préstamo.

A continuación, te proporcionaremos los términos y condiciones aplicables que le permita hacer uso del servicio Educación Financiera.

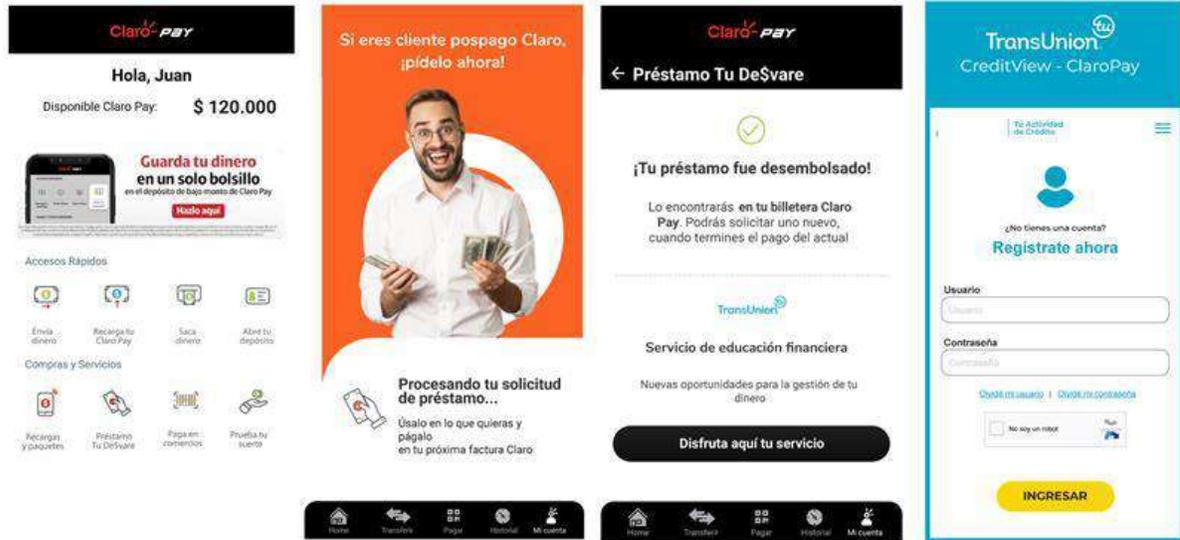
- **Vigencia:** Oferta válida durante 30 días posterior al desembolso del préstamo en su billetera claro Pay y hasta el 31 de diciembre de 2024.
- **Descripción del servicio de educación financiera para pago en factura claro:** Posibilidad de que un CLIENTE Claro pueda acceder al servicio de educación financiera durante 30 días, después haber recibido su desembolso, a través de la billetera Claro Pay, en su depósito de bajo monto. Dicho servicio, será cargado para pago en su factura Claro, de acuerdo con las condiciones y plazos de pago informados al CLIENTE en el momento de la solicitud, para que de una forma fácil y sencilla pueda realizar el pago de dichos valores.
- **Características del Servicio:** El servicio de educación financiera dentro de la solicitud del Préstamo Tú De\$vare, sólo será dado a CLIENTES bajo los siguientes criterios:
  - **PRIMERO:** Previamente hayan cumplido con los criterios de selección para el Préstamo Tu De\$vare
  - **SEGUNDO:** El cliente dentro del proceso de solicitud del préstamo elija adicionar el Servicio de Educación Financiera en el cobro que se realizará en su factura Claro pospago. En caso de que el cliente desee omitir la adquisición del Servicio de Educación Financiera, podrá continuar con su proceso de solicitud de préstamo de forma regular.
  - **TERCERO:** El cliente una vez acepte la suscripción al servicio, deberá aceptar finalizar el proceso de solicitud del servicio.
  - **CUARTO:** Para poder utilizar el servicio, es necesario que el CLIENTE se encuentre previamente registrado en la billetera Claro Pay, con la apertura del depósito de bajo monto en la billetera Claro Pay, por lo cual le aplicarán además los T&C establecidos para su manejo los cuales se encuentran disponibles en: [www.claro.com.co/personas/servicios/claro-pay/](http://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-pay/)
  - **QUINTO:** El servicio de educación financiera será cobrado en la factura de servicios Claro y se verá reflejado en la misma.
  - **SEXTO: Acepta irrevocablemente a pagar la totalidad del valor facturado correspondiente a este servicio**
  - **Proceso para acceder al Servicio de educación financiera por medio de Claro Pay para cobro con la factura de servicios Claro: Los pasos a seguir para que el CLIENTE pueda recibir este servicio con cargo a la Factura son:**

EL CLIENTE posterior a elegir el monto del préstamo solicitado, podrá encontrar el detalle de las condiciones del Préstamo Tú De\$vare con cargo a factura Claro y las condiciones del servicio de educación financiera, en caso de que el cliente elija adicionar este servicio en su

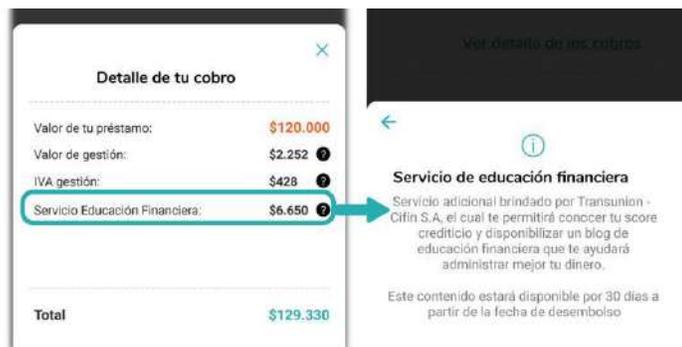
solicitud. En caso de estar interesado debe dar aceptar al pop up donde se realiza la descripción de este servicio.



- Después que el CLIENTE decida agregar el servicio de educación financiera debe aceptar los términos y condiciones del Préstamo Tu De\$vare, del Servicio de Educación financiera ofrecido por TRANSUNION y confirmar la transacción donde se le especifica este cobro que decidió adicionar a su factura Claro. Si por el contrario, no es su deseo adquirir el servicio de Educación financiera, solo deberá aceptar los términos y condiciones del Préstamo Tu De\$vare y confirmar la transacción.



- A continuación, se muestra el detalle del cobro del servicio de educación financiera:



- Como respuesta a la aceptación, el CLIENTE visualizará en pantalla un mensaje indicando que la transacción será efectuada máximo en el día hábil siguiente.
- Si el cliente adquirió el servicio de Educación Financiera, cuando el CLIENTE visualice el desembolso en la billetera Claro Pay, COMCEL enviará un mensaje al CLIENTE por mensajería SMS, RCS (Servicio de Comunicación Enriquecida), WhatsApp y/o Push, MAILING informándole que ya tiene disponible su servicio de educación financiera en Claro Pay. Esto aplica para los clientes que aceptaron el servicio de educación financiera en el préstamo
- Es requerido que el CLIENTE se encuentre registrado en la billetera Claro Pay, con apertura del depósito de bajo monto en la billetera Claro Pay, para poder recibir el valor del préstamo solicitado.

- Una vez efectuada la transacción, el CLIENTE recibirá un mensaje informando que su billetera fue cargada con el valor seleccionado y podrá visualizar el nuevo saldo del depósito de bajo monto en el bolsillo denominado “Depósito de bajo monto” de su billetera:



- En la próxima factura de servicios que reciba el Cliente, verá reflejado los siguientes conceptos: a) Valor de tú préstamo, b) Valor cobro factura Claro, c) Valor de gestión, IVA de gestión correspondiente al IVA (19%) y si adquirió el servicio de Educación Financiera observará el concepto d) Servicio Educación Financiera.
- Si por algún motivo, no es posible que CLARO realice en forma exitosa la transacción a la billetera Claro Pay, habiendo sido aceptada previamente por el CLIENTE, CLARO emitirá una comunicación al CLIENTE, utilizando el canal de mensajería, para notificarle la razón por la cual no fue posible efectuar el préstamo.

#### 1.4 Definición de Clientes a los que se ofrece el préstamo:

La definición de los CLIENTES a los cuales se les ofrecerá la opción de Préstamo Tú De\$vare, se sujetará entre otros a:

- Proceso de perfilamiento del CLIENTE, el cual es realizado previamente por CLARO de acuerdo con una serie de variables, entre las cuales se encuentra: a) Ser mayor de 18 años, b) Ser Cliente Claro con por lo menos seis (6) meses de antigüedad, c) No tener mora con productos Claro, d) Capacidad de pago del CLIENTE, e) Matrices de riesgo, crédito y cartera definidas al interior de CLARO, entre otros.

- Los fondos que se ponen a disponibilidad del CLIENTE no hacen parte de recursos del público o de los montos alojados en CLARO PAY por concepto de préstamos o saldos promocionales. Los recursos que se pondrán a disposición son en su totalidad de CLARO.
- Disponibilidad de fondos de parte de CLARO. CLARO se reserva el derecho a fijar los montos que ponga a disposición.

## 2. MONTO DEL PRÉSTAMO:

La transacción que se realiza al CLIENTE será de un máximo de \$120.000, de acuerdo con las políticas de perfilamiento establecidas por CLARO, el Cliente podrá escoger el valor de las tres opciones de préstamo disponible. Este valor será cargado a través de la billetera Claro Pay, en el bolsillo denominado "Depósito de bajo monto", por lo que a partir de ese momento el CLIENTE adquiere una deuda con CLARO que deberá ser saldada en la próxima factura CLARO que reciba el CLIENTE, independiente que realice la utilización o no del dinero disponibilizado a través de su billetera Claro pay.

Por lo anterior, es requerido que el CLIENTE tenga aperturado previamente el depósito de bajo monto a través de la billetera Claro Pay para poder recibir en forma exitosa el préstamo contra factura Claro Pospago, cuyo uso se rige por los términos y condiciones de este producto financiero, los cuales se encuentran en el siguiente enlace: [Términos y condiciones depósito de monto](#). En caso tal, que en el momento en que se proceda a efectuar el préstamo el depósito de bajo monto se encuentre en un estado diferente a activo no será posible realizar la transacción hacia la billetera Claro Pay, lo cual será comunicado al Cliente a través de un mensaje de texto para que conozca la novedad.

## 3. COSTOS ASOCIADOS AL PRÉSTAMO TÚ DE\$VARES:

CLARO cobrará al CLIENTE los siguientes conceptos por disponibilidad del monto de dinero en su billetera Claro Pay:

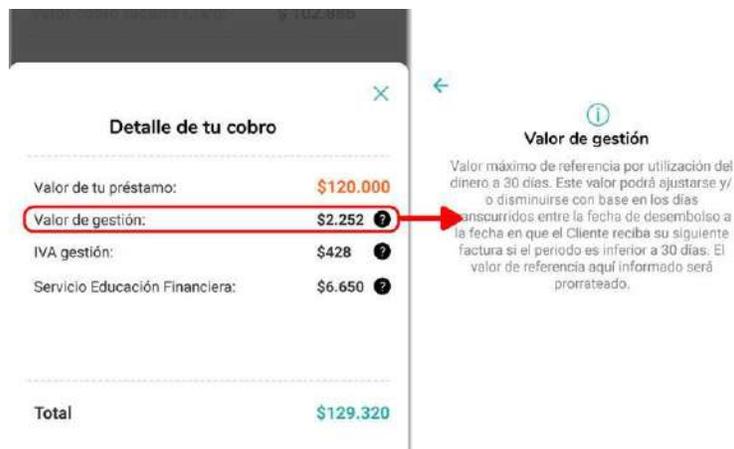
- **Valor de gestión:** Cargo realizado al CLIENTE para cubrir el costo del servicio prestado.
- **IVA de gestión:** Cobro de gestión es generador de los impuestos de orden nacional, cuando hubiere lugar, en este caso le es aplicable IVA 19%.

Este cobro de gestión y el impuesto que por ley se aplica sobre la gestión, no sobrepasará la tasa de interés máxima vigente, permitida en Colombia, la cual es establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Es importante anotar, que en la solicitud del préstamo que realice el cliente a través de la APP Claro Pay, el valor de gestión es calculado por el término de un mes para que el Cliente tenga como referencia el valor de comisión máxima que podría pagar; sin embargo, en el momento de realizar la liquidación del valor de la gestión a cobrar por la utilización del préstamo, esta liquidación se realiza con base en los días transcurridos entre la fecha de desembolso del préstamo a la fecha en que el Cliente reciba su siguiente factura, prorrateando el valor de referencia informado en el resumen de los valores que se indican en la "Imagen de referencia" en caso de que aplique; por lo anterior, solo será

cobrado como comisión los días en que el Cliente tuvo el préstamo hasta su día de pago. Consulta tu factura o ingresa en app Mi Claro, opción “Paga tu factura” para conocer tu fecha corte.

Si por algún motivo el Cliente realiza un pago anticipado y el cobro de la comisión ya fue facturada, el Cliente verá dicho ajuste en su próxima factura Claro postpago.

**Imagen de referencia:**



- **Cálculo del valor total a pagar en la factura Claro:** El valor a cobrar al CLIENTE en su factura CLARO corresponde al monto del préstamo que fue realizado al Cliente en el bolsillo “Depósito de bajo monto” de su billetera, además los costos asociados a los préstamos, mencionados en el ítem anterior (valor de Gestión e impuestos) e intereses de mora cuando hubiere lugar.

En conclusión, el CLIENTE verá relegado en su factura los siguientes cobros por la operación de préstamo:

**a. Sin servicio de educación financiera:**

Monto a prestar	Opción A	Opción B	Opción C
Valor del préstamo	\$ 80.000	\$ 100.000	\$ 120.000
Valor de Gestión	\$1.501	\$1.876	\$2.252
Iva de Gestión	\$286	\$357	\$428
<b>Valor cobro factura Claro</b>	<b>\$81.787</b>	<b>\$102.233</b>	<b>\$122.680</b>

**b. Con el servicio de Educación Financiera:**

<b>Monto a prestar</b>	<b>Opción A</b>	<b>Opción B</b>	<b>Opción C</b>
Valor del préstamo	\$ 80.000	\$ 100.000	\$ 120.000
Valor de Gestión	\$1.501	\$1.876	\$2.252
Iva de Gestión	\$286	\$357	\$428
Servicio de educación financiera	\$6.650	\$6.650	\$6.650
<b>Valor cobro factura Claro</b>	<b>\$88.437</b>	<b>\$108.883</b>	<b>\$129.330</b>

**4. OTROS PUNTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

- **Estado de Cuenta:** CLARO a través de su canal Claro Pay, opción “Historial” pondrá a disposición del CLIENTE la relación de la transacción de desembolso realizada y adicional en su factura Claro generada periódicamente, podrá visualizar las sumas adeudadas.
- **Forma de Pago:** El valor de préstamo disponibilizado al CLIENTE, será cargado en la próxima factura Claro que reciba el CLIENTE.
- **Aplicación de pagos:** Los pagos que realice EL CLIENTE sobre su factura Claro para cubrir el valor del préstamo, serán aplicados por CLARO en procesos en línea. Si por algún motivo, el CLIENTE no realiza el pago total del préstamo en el plazo máximo acordado, el monto pendiente será cargado en sus próximas facturas y CLARO podrá realizar cobro de los intereses moratorios a la tasa máxima permitida, desde la fecha en que incurrió en mora y hasta que el pago se haga efectivo por el total de la obligación. Los intereses moratorios solo se causarán respecto del capital facturado vencido.
- **SAGRILAF:** Con el fin de prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM) EL CLIENTE autoriza ser consultado en bases de datos, así mismo, conoce y acepta que, CLARO podrá terminar de manera unilateral, inmediata y sin previo aviso la relación adquirida en caso que EL CLIENTE llegue a ser incluido en listas vinculantes y restrictivas para el control de LA/FT/FPADM, administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como como: la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC, la lista de la Organización de las Naciones Unidas ONU, la del Consejo de Seguridad Nacional de terroristas de Estados Unidos y de la Unión Europa.

El CLIENTE declara que los recursos utilizados para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo no provienen ni provendrán de actividades ilícitas.

- **Retracto:** Es reconocido por el CLIENTE que el Préstamo Tú De\$vare es un servicio que por sus características y condiciones de uso no son susceptibles de ser devueltos mediante el ejercicio del derecho de retracto, una vez se ha realizado el desembolso por instrucciones del CLIENTE. Por lo anterior, antes de realizar la solicitud de préstamo y

proceder con el desembolso, al CLIENTE debe aprobar el detalle la operación del préstamo, montos a cobrar por parte de CLARO, montos a desembolsar, plazos de pago con el fin de aceptar de una forma autónoma el mismo. Si el CLIENTE desea retractarse deberá realizar el respectivo pago a través de su factura y saldar la deuda.

- Préstamo Tú De\$vare asignado no tiene un carácter rotativo, ni se compensará sobre los saldos a favor de CLARO PAY, el único mecanismo de pago es mediante la cancelación del valor en la factura. Así, el CLIENTE saldará el valor que adeuda a CLARO en el momento que haya realizado el pago total en su factura.

## **5. OBLIGACIONES DE CLARO EN RELACIÓN PRÉSTAMO TÚ DE\$VARE:**

- Desembolsar al CLIENTE en el bolsillo de la billetera Claro Pay denominado “Depósito de bajo monto”, el valor que de las tres opciones disponibles el CLIENTE seleccionó y que es un monto que previamente CLARO le ha aprobado y que el CLIENTE ha decidido aceptar, de acuerdo con las políticas aquí mencionadas para realizar este tipo de transacciones, en los términos y condiciones aquí pactadas.
- Aplicar a cada CLIENTE los criterios de elegibilidad definidas para el Préstamo Tu De\$vare, en donde de acuerdo con la evaluación de ciertos parámetros, se determina si el CLIENTE es apto o no para poder hacer entrega del servicio de Préstamo. CLARO se reserva el derecho de definir de acuerdo con sus políticas que CLIENTES son idóneos para acceder a este tipo de préstamo.
- Realizar el registro y guardar el histórico de las operaciones de Préstamo tú De\$vare contra factura realizadas por el CLIENTE.
- Actualizar en el sistema el paz y salvo del CLIENTE con relación al Préstamo Tú De\$vare asignada, cuando EL CLIENTE acredite la totalidad de las sumas adeudadas.
- Realizar actividades relacionadas con gestión de cobro, el cual se podrá realizar por diferentes medios como envío de llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), correo electrónico, casas de cobranzas y otros en similar que permitan realizar en forma preventiva y reactiva una gestión adecuada del cobro. Estos cobros podrán ser cargados al estado de deuda del EL CLIENTE.
- Hacer lo posible dentro de sus capacidades para que el canal digital de CLARO por donde es desembolsado el Préstamo de Tú De\$vare no sea ininterrumpido y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza del Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas en un 100%. En el mismo sentido, el acceso del CLIENTE a la billetera Claro Pay puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos servicios; por tanto, CLARO no serán responsable por pérdidas (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (II) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (III) cualquier daño indirecto y IV) Fallas y errores del CLIENTE en la custodia de las claves de acceso a CLARO PAY.

- Habilitar diferentes mecanismos hacia el CLIENTE para que éste pueda presentar las peticiones, quejas y reclamos (PQRs) relacionadas con el servicio de Préstamo Tú De\$vare, los cuales son:
  - De forma verbal a través del \*611 desde su móvil Claro utilizando la opción de atención de Claro Pay (Opción (Op) 3 - Op4 - Op2), de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7500500.
  - Atención por canales digitales: Chatbot de [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) o Atención por WhatsApp de Claro Colombia: 311 2000000

## **6. EL CLIENTE SE COMPROMETE A:**

- Aceptar que el haber sido seleccionado para el ofrecimiento de Préstamo Tú De\$vare, este sujeto al estudio de comportamiento de pagos con CLARO y diferentes variables contenidas en sus políticas internas. De esta manera CLARO se reserva el derecho de definir a que CLIENTES realiza el envío de ofertas, sin que esto genere en el CLIENTE algún derecho para solicitar indemnizaciones de ninguna especie.
- Restituir a CLARO el monto de dinero que adeude a CLARO por concepto de las sumas préstamo y/o Servicio de Educación Financiera si decidió elegirlo; , en los términos, fechas y condiciones aquí pactados
- Reconocer a CLARO el pago por el valor de la gestión del préstamo generada y los impuestos que se generen de las mismas, además de los intereses de mora cuando hubiere lugar, lo cual son comunicados al CLIENTE previamente a la aceptación del préstamo.
- Aceptar que el valor del préstamo y del servicio de Educación Financiera si decidió adquirirlo, sea cobrado en la factura actual de servicios CLARO, para que sea pagada por la autogestión del Cliente a través de los medios que actualmente tiene habilitados para realizar dichos pagos.
- Las normas aplicables al presente negocio y términos y condiciones es el código de comercio.
- Si por algún motivo el Cliente realiza la cancelación de los servicios pospago, el cobro de las sumas aquí descritas continuarán realizándose sobre la factura Claro pospago.
- CLARO no es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera.
- Los recursos dispuestos aquí no son recursos del público, sino recursos propios de CLARO destinados a prestar este servicio. En ningún momento capta dineros o recursos del público para ser recolocados en esta oferta ni toman saldos de CLARO PAY.

- Con la aceptación de los términos y condiciones, EL USUARIO autoriza a CLARO para que reporte y/o actualice a cualquier operador de información, respecto a los datos sobre su persona, nombre, apellidos y documento de identificación, su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, 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. Además, y para todos los efectos CLARO podrá desplegar todas las acciones de cobro necesarias y suficientes para materializar el pago de las sumas debidas con cargo al usuario. En todo caso con la aceptación de los presentes términos y condiciones, se tiene que el monto debido es claro, expreso y exigible.

Parágrafo Primero: Previa a la realización de eventuales reportes a las centrales de información sobre comportamiento crediticio del CLIENTE, si se requiere y así lo decide CLARO, se remitirán las comunicaciones necesarias 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. Esta notificación se realizará vía digital, utilizando los datos de registro que el CLIENTE relacionó en el registro de su billetera Claro Pay.

- El CLIENTE faculta a CLARO para que en caso de mora pueda ceder junto con los derechos aquí conferidos los saldos pendientes a un tercero, previa notificación al CLIENTE.