

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO SEGMENTO MASIVO CANAL ASISTIDO

✓ **Oferta válida del 1 de abril al 30 de abril de 2025**

Este documento contiene información general sobre las condiciones de algunos de los servicios CLARO POSTPAGO y tiene como objetivo informar al consumidor sobre las condiciones generales de los servicios de CLARO. Para más información consulta en Claro.com.co

❖ Los clientes que realicen proceso de **MIGRACIÓN** con el siguiente plan:

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Bundle con OTT y/o Asistencia	Datos incluidos en el plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos	Aplicaciones que podrá seguir usando, terminada la capacidad de datos del plan	Minutos a nivel Nacional	Mensajes de texto a nivel Nacional	Claro Video	Claro música versión gratuita	Familia y Amigos	Claro Drive con 100 GB	Minutos ilimitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Tipo de Plan
Conectados 25 E 3.5	\$ 33.473	\$ 39.900	No incluye	50GB	Hasta 50GB	Facebook App, X y WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Incluye	Incluye	Incluye	Incluye	No incluye	Bundle

### Condiciones generales de los planes:

- ✓ Oferta exclusiva para el canal Asistido.
- ✓ Aplica exclusivamente para clientes Claro relacionados en la base que reciban el mensaje vía WhatsApp o la comunicación por canales digitales con la invitación de pasarse al postpago relacionado en este documento con su mismo número.
- ✓ La oferta se comunicará vía WhatsApp, Mensaje de texto (SMS), campañas digitales, a la línea celular y/o correo electrónico del cliente relacionado en la base.
- ✓ Aplica para los clientes que se registren en el siguiente enlace: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/> seleccionando la opción Quiero un plan postpago

Todo Claro



- ✓ Si el usuario recibe el mensaje vía WhatsApp, la sesión en el canal WhatsApp se mantendrá abierta durante 6 horas, donde el cliente podrá aceptar la oferta interactuando con las opciones dadas en el mensaje, pasado este tiempo el cliente deberá iniciar una nueva conversación desde el mismo chat de WhatsApp en caso de encontrarse interesado en la oferta, donde será atendido por un asesor para realizar el cambio, o en caso de que desee realizar otra consulta.
- ✓ Los clientes que acepten la oferta ofrecida vía WhatsApp o canales digitales podrán disfrutar del plan, en
  - La línea debe estar en estado activa en CLARO.
  - La línea debe pertenecer al segmento prepago Personas.
  - La línea no debe estar inscrita en listas de bloqueo para recibir campañas comerciales
  - La línea no debe tener un cambio de plan pendiente de ejecutarse.

- Para consultar nuestra política de tratamiento de datos puede ingresar aquí: <https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-153.html>
- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Aplican para personas naturales.
- ✓ Aplican a nivel Nacional.
- ✓ Aplica para el canal de venta digital.
- ✓ Estos planes incluyen 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ Los planes incluyen el servicio Familia y Amigos. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones que se informan más adelante.
- ✓ El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp, descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas (ver condiciones más adelante).
- ✓ El plan relacionado permite compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido.
- ✓ Aplican condiciones del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

#### **Condiciones generales de navegación:**

- ✓ La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ Para obtener la velocidad de la nueva red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. En zonas sin cobertura 4G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ Más información de condiciones generales del plan voz y datos consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
- ✓ Para acceder a la red 5G, debes estar en la zona de cobertura de la red 5G Claro y contar con un equipo móvil 5G, más información de la red 5G consulta <https://www.claro.com.co/5g/>

## CONDICIONES DE ENTREGA

Una vez confirmada la cobertura, y aprobadas las validaciones de crédito, la fecha de portación se programará dentro de 3 días hábiles

Ciudades en las que tenemos cobertura para entrega de Sim Card en el transcurso de 3 días hábiles:

Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena de Indias, Soacha, Soledad, Villavicencio, Ibagué, Bucaramanga, Valledupar, Santa Marta, Pereira, Manizales, Cúcuta, Montería, Bello, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Armenia, Mosquera, Sincelejo, Itagüí, Madrid, Zipaquirá, Dosquebradas, Chía, Envigado, Buenaventura, Facatativá, Floridablanca, Jamundí, Yopal, Tuluá, Tunja, Riohacha, Funza, Fusagasugá, Cajicá, Yumbo, Malambo, Sabaneta, Maicao, Rionegro, San Juan de Girón, Sogamoso, Girardot, Cartago, Piedecuesta, Duitama, Tocancipá, Acacías, Apartadó, Ciénega, Aguachica, Candelaria, Ipiales, Arauca, Turbaco, Galapa, Sabanalarga, Barrancabermeja, La Estrella, Santander de Quilichao, Santa Rosa de Cabal, Buga, Puerto Colombia, Pradera, El Espinal, Baranoa, Fundación, El Cerrito, Cota, Cereté, Florida, La Ceja, Copacabana, Villamaría, Puerto Tejada, Calarcá, Magangué, Fonseca, Corozal, San Juan del Cesar, Ocaña, El Rosal, La Dorada, Lorica, Bosconia, Agustín Codazzi, Arjona, Granada, Caucasia, Los Patios, Turbo, Sibaté, Villa del Rosario, Montelíbano, Aguazul, Zarzal, Girardota, Puerto Gaitán, Sahagún, Chigorodó, Sopó, El Carmen de Bolívar, Plato, Chiquinquirá, La Calera, Marinilla, Villeta, Planeta Rica, Pamplona, La Mesa, San Gil, Tierralta, El Banco, Guacarí, Paipa, Chinchiná, Roldanillo, Tenjo, Sabanagrande, Aracataca, Carepa, Uribe, Palmar de Varela, Santo Tomás, La Virginia, El Carmen de Viboral, La Jagua de Ibirico, Curumaní, Gachancipá, Barbosa, Sevilla, Puerto López, Bojacá, Quimbaya, Guarne, La Paz, Chiriguaná, Tauramena, Tabio, Restrepo, Viola, La Unión, Montenegro, San Marcos, San Juan Nepomuceno, Circasia, Sampués, Guaduas, Caicedonia, Cumaral, Chinú, La Tebaida, Bugalagrande, Santa Cruz de Mompox, San Martín, Túquerres, Yarumal, Puerto Berrío, Ciénaga de Oro, Andalucía, Dagua, Chocontá, El Copey, Palermo, Guasca, Ginebra, Santa Rosa de Osos, Anserma, Piendamó, Polonuevo, El Santuario, Suesca

## FACTURACIÓN



**Corte de facturación:** Este se refiere a la fecha de cierre de facturación, que va hasta el día en el que se genera la facturación al cliente. Por lo tanto, el ciclo de facturación es un día después del corte.



**Ciclos de facturación:** Es la fase de cobro de servicios que corresponde al día en que se le asignara recursos al usuario y la fecha en la que se realizara el corte de la factura.



**Prorrateo:** Es la forma como se promedia el cargo fijo mensual y los productos incluidos en el plan desde el día de activación de la línea hasta el día del corte de facturación asignado al cliente.

## FORMAS DE PAGO

Tienes diversas opciones para realizar tus pagos:



## PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)

CLARO tiene habilitados los siguientes mecanismos para la presentación de PQR:

- a. De forma verbal a través del \*611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.
- b. A través de los Centro de Atención y Ventas (CAV) o de los Centros de Pagos y Servicios (CPS) habilitados, los cuales podrá consultar en el siguiente link: <https://www.claro.com.co/personas/soporte/cavs/>
- c. Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
- d. Página web: [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)
- e. Facebook: <https://www.facebook.com/ClaroCol>

CLARO dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

Para contactar a la superintendencia de industria y comercio ingresa aquí <https://www.sic.gov.co/>

- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.