

## TÉRMINOS Y CONDICIONES BENEFICIO DATOS PLUS

---

### • **CONDICIONES GENERALES:**

- Oferta para usuarios de Comcel S.A. dirigida únicamente a personas naturales que sean clientes con corte septiembre de 2022 con tarifas masivas para planes postpago.
- El beneficio Datos Plus, otorga un incremento de datos al plan contratado por el usuario, sin costo adicional.
- Vigencia: El beneficio Datos Plus se otorgará gradualmente a partir del mes de septiembre de 2022 a la base de clientes activos de planes postpago, segmento personas, que estén activos con corte al 1 de septiembre de 2022.

### • **DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL BENEFICIO:**

- ✓ Aplica para usuarios que al mes de septiembre de 2022 tuvieran planes activos en Postpago del segmento personas.
- ✓ Aplica para personas que tengan servicio Claro móvil postpago, empaquetado con voz y datos o solo datos con capacidad de navegación incluida.
- ✓ Aplica para persona natural con tipo de identificación cédula.
- ✓ No aplica para productos empresas, cédulas tributarias, pymes o empresas.
- ✓ No aplica en planes de la oferta comercial vigente.
- ✓ No aplica para ventas nuevas.
- ✓ No aplica para planes que no incluyan datos o capacidad de datos (planes solo voz o voz más solo redes incluidas sin capacidad de navegación).
- ✓ Aplica para clientes con servicio móvil postpago que tengan campañas de fidelización o retención.
- ✓ Claro se reserva el derecho sobre la cantidad de datos a incrementar en el beneficio según la segmentación que realice atendiendo criterios tales como: antigüedad, tipo de plan, etc.
- ✓ El usuario podrá advertir la capacidad adicional de datos otorgada, en su factura.
- ✓ No acumulable con otros beneficios o campañas; promociones u ofertas.
- ✓ No aplica para líneas desactivadas o suspendidas.
- ✓ No aplica para líneas prepago.
- ✓ No aplica en planes de la oferta comercial (postpago y power) vigente a partir del 1 de octubre de 2022.
- ✓ Por tratarse de un beneficio otorgado por CLARO como reconocimiento a nuestros clientes, es activado a partir del momento en que el usuario sea notificado del otorgamiento, no obstante, puedes rechazarlo al recibir la notificación.

- ✓ Datos Plus: Es un beneficio otorgado por CLARO respecto del servicio de datos móviles contratado por el usuario; sin que la capacidad adicional tenga efectos en la tarifa del plan contratado.
- ✓ A pesar de no haberlo rechazado, puedes realizar la cancelación del beneficio Datos Plus cuando lo desees; y, sólo en ese momento se generará un cargo único de mil quinientos pesos MCTE (\$1.500) para retribuir los costos administrativos de activación, registro y gestión del beneficio, durante el tiempo en que haya estado activo.
- ✓ Debes tener en cuenta que cuando la cancelación de este beneficio se genere por la terminación del contrato, el cargo mencionado se hará exigible a partir de ese momento.
- ✓ La cancelación podrás realizarla por cualquiera de los canales de atención (CAVY LINEA DE ATENCIÓN,) no aplica cancelación vía WhatsApp, APP Mi Claro y #611\* . El pago por cancelación extraordinaria por concepto de gastos administrativos podrá hacerse por los canales oficiales de recaudo dispuesto por CLARO a su número de cuenta.
- ✓ El beneficio Datos Plus es exclusivo para planes que incluyan datos móviles, se excluyen planes de solo voz. Servicios móviles sujetos a capacidad de cobertura consulta mapas de cobertura en <https://www.claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/>. No aplica para prepago o servicio hogar inalámbrico WTTH.
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.

- **ORDEN ADMINISTRATIVA:**

En cumplimiento a la orden administrativa impartida por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC, mediante Resoluciones No. 21287 y 24574 de 2023, en el sentido de:

*“**INFORMAR**...para desactivarlo lo pueden hacer a través del envío de un SMS del usuario al proveedor en el cual manifieste su intención de cancelación, y que en todo caso deberá ser gratuito para sus clientes...”*

*“**AJUSTAR** de manera inmediata y permanente los términos y condiciones de la oferta o beneficio denominado “Datos Plus” o similares, en donde se plasme, fuera de lo que reportó **COMCEL**, información referida mínimamente a lo siguiente:*

- *Mecanismo de activación del beneficio:*
- *El usuario podrá realizar el pago del servicio o beneficio a través de cualquiera de los mecanismos dispuestos por el proveedor para el recaudo de su cartera:*
- *Cuáles son las consecuencias del retiro para el usuario.*
- *Limitaciones que posee el programa, plan, beneficio u oferta.*
- *Consecuencias frente a un eventual trámite de portabilidad, si el usuario tiene activo el programa, plan, beneficio u oferta y no ha pagado lo respectivo.*
- *Antelación con la que los usuarios deben darse de baja del servicio o beneficio a efectos de no presentar inconvenientes frente al trámite de portabilidad numérica móvil.”*

Se precisa y adiciona respecto de los temas indicados y en el mismo orden definido en la Orden Administrativa, lo siguiente:

- Mecanismo de activación del beneficio.

*Aunque originalmente se explicaba que: “Por tratarse de un beneficio otorgado por CLARO como reconocimiento a nuestros clientes, es activado a partir del momento en que el usuario sea notificado del otorgamiento, no obstante, puedes rechazarlo al recibir la notificación”.*

Se adiciona lo siguiente: **Podrás rechazar el beneficio en las siguientes 24 horas posteriores a la recepción del mensaje de activación a través de mensaje de texto sin costo, enviando un SMS con la palabra CANCELAR al código 85864.**

- El usuario podrá realizar el pago del servicio o beneficio a través de cualquiera de los mecanismos dispuestos por el proveedor para el recaudo de su cartera.

*El único cargo generado se explica de la siguiente manera: “A pesar de no haberlo rechazado, puedes realizar la cancelación del beneficio Datos Plus cuando lo desees; y, sólo en ese momento se generará un cargo único de mil quinientos pesos MCTE (\$1.500) para retribuir los costos administrativos de activación, registro y gestión del beneficio, durante el tiempo en que haya estado activo.*

*“El pago por cancelación extraordinaria por concepto de gastos administrativos podrá hacerse por los canales oficiales de recaudo dispuesto por CLARO a su número de cuenta.”*

- Cuáles son las consecuencias del retiro para el usuario.

*Además de lo explicado en el sentido de: “A pesar de no haberlo rechazado, puedes realizar la cancelación del beneficio Datos Plus cuando lo desees; y, sólo en ese momento se generará un cargo único de mil quinientos pesos MCTE (\$1.500) para retribuir los costos administrativos de activación, registro y gestión del beneficio, durante el tiempo en que haya estado activo.”*

Se adiciona: **La cancelación del beneficio determinará el retiro inmediato de la capacidad adicional otorgada.**

- Limitaciones que posee el programa, plan, beneficio u oferta.

Se precisa que las limitaciones del beneficio otorgado son las contenidas en la **CONDICIONES GENERALES** y en su **DESCRIPCIÓN**.

- Consecuencias frente a un eventual trámite de portabilidad, si el usuario tiene activo el programa, plan, beneficio u oferta y no ha pagado lo respectivo.

Se adiciona la siguiente condición haciendo referencia expresa a un eventual trámite de portabilidad, con el aparte que se resalta:

*“Debes tener en cuenta que cuando la cancelación de este beneficio se genere por la terminación del contrato, el cargo mencionado se hará exigible a partir de ese momento”.* **Como la solicitud de portación determina la terminación del contrato, la no cancelación de este cargo podrá dar lugar al rechazo de la solicitud de portación.**

- Antelación con la que los usuarios deben darse de baja del servicio o beneficio a efectos de no presentar inconvenientes frente al trámite de portabilidad numérica móvil.

Se adicionan los términos y condiciones con lo siguiente: **Para evitar inconvenientes con tu trámite de portabilidad numérica, debes tramitar la cancelación de este beneficio con una anterioridad, mínima de 3 días hábiles antes de efectuar la solicitud de portación.**