

TÉRMINOS CONDICIONES ACTIVACIÓN PORTABILIDAD, LÍNEA NUEVA, KIT PREPAGO Y PROMOCIÓN BONO DE BIENVENIDA

- ✓ Oferta válida del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2023

1. CONDICIONES Y BENEFICIOS DE PLAN DE PORTABILIDAD

- ✓ A partir del 24 de octubre de 2018, las líneas que se portaron a Claro en Prepago quedarán activas en el plan Portabilidad \$1. Las características de este plan son las siguientes:
- ✓ El plan Portabilidad \$1 aplica a nivel nacional.
- ✓ Este plan aplica para Kit y Chip portabilidad.
- ✓ El usuario podrá realizar llamadas a cualquier operador fijo o móvil nacional a una tarifa de \$1 el segundo impuestos incluidos que se descontará de su saldo, o podrá comprar paquetes de minutos o paquetes Todo Incluido.
- ✓ Para navegar el usuario podrá comprar paquetes de datos o paquetes Todo Incluido.
- ✓ El usuario podrá enviar mensajes de texto (SMS) a cualquier operador móvil nacional a una tarifa de \$60 impuestos incluidos, que se descontarán de su saldo, o comprar paquetes de SMS o paquetes Todo Incluido.
- ✓ Adicional podrá inscribir un elegido de Texto.
- ✓ Aplican campañas de acuerdo a condiciones vigentes al realizar el proceso de portabilidad.
- ✓ No aplican otras promociones de prepago no indicadas en estas condiciones, como por ejemplo Pico y Placa, Día Sorpresa, promociones por recargas, entre otras.
- ✓ Si el usuario solicita el cambio a otro plan prepago, no podrá conservar los beneficios y promociones del Plan Portabilidad \$1.
- ✓ El plan Portabilidad \$1 aplica únicamente para líneas que se porten a Claro. No aplica para línea nueva, ni migraciones de postpago a prepago.

• CONDICIONES PROMOCIÓN 2X1 PARA PLAN PORTABILIDAD

- ✓ Aplica en la compra de paquetes Todo Incluido, paquetes de Minutos y paquetes de datos. No aplica en la compra de paquetes de apps o por suscripción, paquetes de SMS o paquetes que tengan capacidad ilimitada.
- ✓ Si el usuario compra un paquete Todo Incluido Voz y SMS ilimitados se conserva la vigencia original del paquete adquirido y duplicará únicamente la capacidad de datos incluida en el mismo; los minutos y SMS serán ilimitados.
- ✓ Si el usuario compra un paquete Todo Incluido se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican los datos de navegación y los minutos incluidos en el paquete. No se duplica la cantidad de mensajes de texto incluidos en el mismo.
- ✓ Si el usuario compra un paquete de minutos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican la cantidad de minutos incluidos en el mismo.
- ✓ Si el usuario compra un paquete de datos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican las MB o las GB incluidas en el mismo.
- ✓ Cuando el usuario compre el paquete al que aplique la promoción, se informará a través de SMS que ha aplicado la promoción doblando la capacidad del paquete manteniendo la vigencia.

2. ACTIVACIÓN LÍNEA NUEVA

Las líneas nuevas en prepago quedan activadas en el **Plan Prepago Control**. Las líneas antiguas podrán realizar el cambio a este plan a través de los canales disponibles IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App.

• Condiciones generales de navegación

- ✓ En el Plan Prepago Control, no se encuentra habilitado la opción de navegar por demanda o Kilobyte. Únicamente podrá navegar a través de la compra de paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ **El plan prepago control, no aplica para los planes demo, telemic, postpago mixtos y reventa pasatiempo.**
- ✓ El Plan Prepago Control permite hablar a todo operador fijo o móvil nacional por demanda a una tarifa de \$4 el segundo impuesto incluidos
- ✓ En el Plan Prepago Control no aplican los Números Amigos.

3. CONDICIONES KIT PREPAGO

- ✓ La línea Prepago queda activa en el Plan Prepago Control. En este plan la tarifa por Segundo a cualquier destino fijo o móvil nacional es de \$4 el segundo impuesto incluido.
- ✓ Para redimir el paquete de Bienvenida, el usuario debe realizar una recarga de mínimo \$2.000, marcar desde su teléfono móvil al Whatsapp 3112000000 y seguir las instrucciones.
- ✓ Los recursos otorgados como obsequio en el bono de Bienvenida se consumirán primero que los paquetes comprados.
- ✓ A partir de la activación de la línea se tendrá 90 días para reclamar el bono de Bienvenida.
- ✓ **El paquete de Bienvenida tiene 3 opciones dependiendo de la gama del equipo:**
 - Gama Baja tiene 1 GB de full navegación más 70 minutos a cualquier destino nacional con una vigencia de 30 días;
 - Gama Media tiene 2 GB de full navegación más 70 minutos a cualquier destino nacional con una vigencia de 30 días.
 - Gama Alta tiene 3 GB de full navegación más 70 minutos a cualquier destino nacional con una vigencia de 30 días.
- ✓ Una vez expirada la vigencia del paquete de bienvenida o consumidos los Datos incluidos, podrá navegar adquiriendo paquetes de datos, insuperables o todo incluido.
- ✓ Los consumos del dispositivo por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o sistema operativo serán descontados de la capacidad de navegación del bono de bienvenida obsequiado, o del paquete de datos, insuperables o todo incluido que adquiera.
- ✓ Servicio valor agregado acceso Internet es sujeto a cobertura de la red de transmisión de datos de COMCEL; dependiendo del equipo Terminal utilizado y zona de cobertura podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G LTE, y las velocidades ofrecidas para acceso a Internet oscilan entre 1 kbps hasta 1.4 Mbps. No se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. Zonas sin cobertura 4G LTE, soportarán velocidad de 2G/3G.
- ✓ Cuando el usuario haya consumido los Minutos o capacidad de navegación incluidos en el paquete de Bienvenida podrá adquirir paquetes de minutos, datos, insuperables o todo incluido de la oferta actual.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, Módems y Tablets.

• SERVICIO LDI

- ✓ La oferta incluye 50 minutos gratis de llamadas de larga distancia internacional vigencia 30 días únicamente a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico o México, Marcando a través del código 00444, no a través de otros operadores. Una vez usados los minutos, los minutos extra se cobrarán a las tarifas vigentes por demanda, el consumo se podrá verificar marcando *611. Aplica para usuarios prepago que no tengan bloqueo del servicio de Larga Distancia

Internacional. Los minutos no consumidos no son acumulables. Llamadas a destinos no incluidos en la oferta se cobran a la tarifa por demanda vigente. No aplica para marcaciones satelitales, las cuales tendrán un costo de \$13.920 IVA incluido el minuto. El operador de Larga Distancia Internacional es Infracel S.A E.S.P. más información aplican términos y condiciones en www.claro.com.co

4. **CONDICION DEL PAQUETE DE BIENVENIDA**

- ✓ Aplica para usuarios nuevos y portados en CLARO PREPAGO por una única vez.
- ✓ Aplica para cliente línea nueva o portabilidad, que realicen una recarga de \$ 3.000. Estos clientes, recibirán como beneficio de bono de bienvenida **“Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de \$ 3.000”**:

Nombre del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes Incluidas
Todo Incluido 7 Días	7 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, Twitter y Facebook

- ✓ Una vez activada la línea, el usuario debe recargar el valor de \$ 3.000, con esto recibirá un SMS (mensaje) informando de la promoción para comprar el **“Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de \$ 3.000”**. **Ver instructivo anexo 1.**
- ✓ **La compra de este paquete “Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de \$ 3.000”, solo se podrá realizar por una única vez (Bienvenida). Ver instructivo anexo 2.**
- ✓ En caso de no recibir el SMS (mensaje) informando de la promoción, el usuario puede enviar un SMS (mensaje) al código 259 con la palabra BIENVENIDA.
- ✓ La promoción aplica solo con recarga; es decir para la compra contra saldo del **“Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de \$ 3.000”**.
- ✓ Si el cliente compra un paquete **“Paquete Todo Incluido de 7 días”** sin realizar el proceso de recarga, no le aplicará la promoción para redimir el paquete de bienvenida y pagará el valor comercial del paquete.
- ✓ El usuario cuenta con 90 días para acceder a la promoción de bienvenida del **“Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de \$ 3.000”**, enviando un SMS al código 259 con la palabra BIENVENIDA. Vencido este tiempo (90 días), la promoción no podrá reclamarse; es decir, no aplica el beneficio de descuento en el precio.
- ✓ No aplica para cambio de postpago a prepago.
- ✓ La promoción del paquete de bienvenida No aplica para planes postpago.
- ✓ La promoción del paquete de bienvenida No aplica para paquetes o planes power.
- ✓ La promoción del paquete de bienvenida no podrá acumularse con otras promociones o descuentos.
- ✓ La promoción del paquete de bienvenida no aplica en Roaming Internacional.
- ✓ Las gigas del beneficio de bienvenida no son ilimitadas.
- ✓ Los servicios móviles están sujetos a disponibilidad de cobertura.
- ✓ Servicio valor agregado acceso Internet es sujeto a cobertura de la red de transmisión de datos de COMCEL; dependiendo del equipo Terminal utilizado y zona de cobertura podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G LTE, y las velocidades ofrecidas para acceso a Internet oscilan entre 1 kbps hasta 1.4 Mbps. No se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. Zonas sin cobertura 4G LTE, soportarán velocidad de 2G/3G.

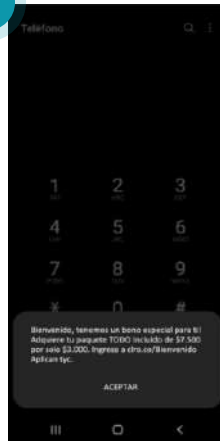
Anexo 1: Instructivo activación Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de \$ 3.000

1



Realiza la compra de simcard prepagó y genera recarga de mínimo \$3000

2



El usuario recibirá un SMS con la oferta de Paquete de Bienvenida

3



Al ingresar a la URL indicada en el SMS, se debe seleccionar la opción **Pagar con saldo**

4



Confirma la compra presionando el botón **Aceptar**

5



Se visualizará mensaje de compra exitosa

6



Finalmente, el usuario recibirá un mensaje confirmando la activación del paquete de bienvenida

Anexo 2: Instructivo activación Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de \$ 3.000

1



Realiza la compra de simcard prepagó y genera recarga de mínimo \$3000

2



Envía mensaje al código **259** con la palabra **Bienvenida***

3



Si la línea cumple con las condiciones de compra, se descontarán \$3000 del saldo y recibirá un mensaje confirmando la compra exitosa del paquete de bienvenida

CONDICIONES GENERALES DE:

Servicio de elegidos de voz:

- ✓ Para inscribir los elegidos sin costo por los siguientes canales IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App, seleccionar la opción Elegidos y plan y luego la opción Elegidos de Voz y Texto.
- ✓ Para los usuarios del Propio Chip cuentan con 2 elegidos.
- ✓ La inscripción del Elegido de Voz Todo Destino tendrá una vigencia de 12 meses a partir del momento de la inscripción.
- ✓ Para llamar gratis al elegido los primeros 5 minutos de cada llamada se debe tener \$500 de saldo vigente en la cuenta principal al momento de realizar la llamada. La vigencia para hablar al elegido será la vigencia de la carga que se tenga al momento de usar el servicio.
- ✓ Si el usuario llama a su Elegido de voz y cumple con las condiciones para hablar gratis los primeros 5 minutos de cada llamada, no se descontarán los minutos o segundos hablados del Paquete de Bienvenida. Sin embargo, si el usuario habla más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzarán a descontar los minutos incluidos en el paquete.

Condiciones elegido de texto

- ✓ En el plan Prepago Control, los usuarios tienen la posibilidad de inscribir un móvil Claro como Elegido de Texto.
- ✓ Para inscribir el Elegido de Texto sin costo por los siguientes canales IVR, Whatsapp 3112000000 y Mi Claro App.
- ✓ Para hacer uso del beneficio de envío de mensajes de texto ilimitados sin costo al número inscrito como Elegido de Texto, el usuario debe enviar los mensajes de texto al número inscrito, sin anteponer los prefijos (57) o (+57). En caso de anteponer los prefijos señalados, o cualquier otro prefijo o número distinto al registrado, el mensaje de texto será cobrado a la tarifa vigente.
- ✓ La vigencia del servicio es de 12 meses contados a partir del registro inicial o desde su modificación o renovación.

Condiciones Claro Drive:



Claro Drive: Tu mundo, tu bolsillo. Guarda todo lo que amas, siempre contigo. ¡Descárgalo ya!

Es un servicio de Almacenamiento en la nube (100 GB de almacenamiento – Sin Costo), disponible para usuarios claro

Beneficios del servicio:

- ✓ 100 GB de almacenamiento para empezar a compartir tu contenido a donde sea que vayas y desde cualquier dispositivo, podrás guardar fotos, videos, música, documentos y mucho más, todo esto de manera segura.
- ✓ Con Claro drive, los archivos no ocupan espacio en la computadora o dispositivos móviles de los usuarios.
- ✓ Además, es el espacio ideal para compartir tu mundo digital entre amigos, familia y compañeros de trabajo, ¡registrarse es muy fácil!

¿Cómo acceder al servicio?

- ✓ Ingresa a la página web www.clarodrive.com, o descarga la aplicación Claro drive desde el Google Play (para usuarios con dispositivos Android) o App Store (para usuarios con dispositivos Iphone).



- ✓ Selecciona la opción: ¡Usa tus 100GB sin costo!
 - ✓ Eliges la opción CLARO MÓVIL ingresas tu número y recibirás una contraseña vía SMS.
 - ✓ Ingresa esa contraseña que enviaron, proporciona tu correo electrónico y eso es todo, ya podrás disfrutar de todos los beneficios que Claro Drive tiene para ti.
 - ✓ El ingreso a los portales desde el dispositivo móvil, la descarga de la aplicación y el cargue y descargue de archivos desde el dispositivo móvil, genera consumo de datos del plan postpago Claro.
-
- Claro drive cuenta con los siguientes paquetes de almacenamiento con costo adicional: 150GB por \$6.000 mensuales y 1 TB por \$28.000 mensuales (Valores con impuestos incluidos). Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.
 - Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: www.clarodrive.com

Condiciones de suscripción a Claro Música:

Versión Premium:

- ✓ Para acceder a la suscripción de Claro música Premium, el cliente debe registrarse a través de la app de Claro música o a través del PC en www.claromusica.com. Al registrarse acepta los términos y condiciones.
- ✓ El valor de la suscripción mensual es de \$ 11.000.
- ✓ A partir del 15 de agosto del 2023, los planes de la oferta comercial que se adquieran no tendrán esta versión de Claro música.

Versión Gratis:

- ✓ Para la versión gratuita regístrate y sin suscripción escuche en modo aleatorio, con publicidad y con posibilidad de cambiar 6 canciones por hora.

❖ En ambas modalidades, Gratuito y Premium:

- Podrá escuchar canciones y radio que no consume datos si eres clientes Claro móvil.
- La descarga de la app de Claro música consume datos.
- Para poder suscribirse al servicio, la línea no debe contar con bloqueos de compra de servicios adicionales.
- Aplican condiciones, más información en www.claromusica.com.

Beneficios

	Versión Ilimitada	Versión Gratuita
Escucha sin gastar datos.		
Disfruta más de 100 millones de canciones.		
Crea y comparte playlist por redes sociales.		
Sintoniza emisoras de Radio.		
Disfrútala en cualquier dispositivo, uno a la vez.		
Escucha aun sin tener saldo en tu prepago.		
Escucha podcast.		
Sin anuncios.		
Descarga y reproduce canciones sin conexión a internet.		
Cambia tu canción favorita cuando quieras.		

¿Cómo descargar Claro Música?

1. Ingresá desde tu celular a la tienda de Aplicaciones:



IOS

2. Busca Claro Música



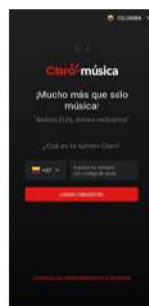
3. Descarga



¿Cómo disfrutar de Claro Música?



1. Busca Claro Música en tu biblioteca de app



2. Ingresá con tu línea Claro para el registro



3. Digita el código recibido por SMS para validar tu línea Claro.



3. La aplicación identificará y activará tu plan ilimitado, si eres línea Claro.



4. Si no tienes Claro música incluido en tu plan podrás escuchar la versión gratuita.