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

- ✓ Oferta válida del 01 de agosto al 31 de agosto de 2024

## 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 deacuerdo 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 $4.000, 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 $ 4.000. Estos clientes, recibirán como beneficio de bienvenida **"Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de $ 4.000":**

| 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 $ 4.000, con esto recibirá un SMS (mensaje) informando de la promoción para comprar el **"Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de $ 4.000". Ver instructivo anexo 1.**
- ✓ **La compra de este paquete "Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de $ 4.000", solo se podrá realizar por una única vez (Bienvenida).**
- ✓ En caso de no recibir el SMS (mensaje) informando la promoción, el usuario podra redimirlo a través de las siguientes opciones, siempre y cuando cuente con una recarga vigente de mínimo $ 4.000.
  - Ingresando a la url https://clro.co donde se visualizará la oferta en la sección principal. **Ver instructivo anexo 2.**
  - Enviando un SMS (mensaje) al codigo 259 con la palabra BIENVENIDA. **Ver instructivo anexo 3.**
- ✓ La promoción aplica solo con recarga; es decir para la compra contra saldo del **"Paquete Todo Incluido de 7 días por valor de $ 4.000".**
- ✓ 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 $ 4.000"**, enviando un SMS al codigo 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 Mpbs. No se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. Zonas sin cobertura 4G LTE, soportarán velocidad de 2G/3G.

**Anexo 1:**

## Anexo 2:

## Anexo 3:

*Aplican tambien las siguientes derivaciones; Bienvenido;Bienvenida;bienvenido;bienvenida;BIENVENIDA;BIENVENIDO

**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, sí 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.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al paquete contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

**Condiciones Claro Drive:**

**Tu mundo, tu bolsillo. Lleva todo lo que amas, siempre contigo. ¡Descárgalo ya!**

Es nuestro servicio de almacenamiento en la nube para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

**Beneficios del servicio:**

- ✓ 100 GB de almacenamiento gratis si eres usuario postpago u hogar, para llevar contigo siempre tus archivos más importantes, desde cualquier dispositivo.
- ✓ Podrás guardar fotos, videos, música, documentos, archivos pesados comprimidos 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.
- ✓ El registro en la app es muy sencillo.
- ✓ Si eres cliente Todo Claro (postpago y hogar), tienes un total de 200GB de almacenamiento gratis (100 GB por ser postpago más 100GB por ser hogar)

**¡Acceder al servicio es muy fácil!**

- ✓ 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!.

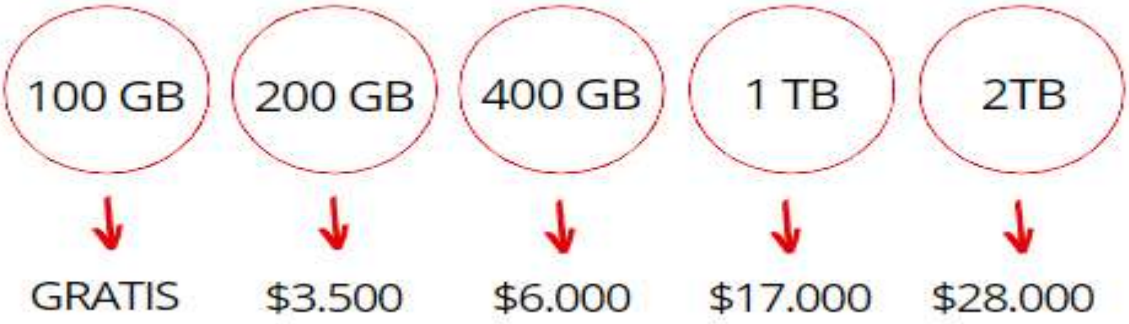
✓ Puedes registrate con Claro Móvil o Claro Hogar:

✓ Así de fácil podrás disfrutar de un gran almacenamiento para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados y comprimidos y cualquier tipo de archivos que puedas imaginar.

**(**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)

**Paquetes de almacenamiento**

Valores con impuestos incluidos. Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.



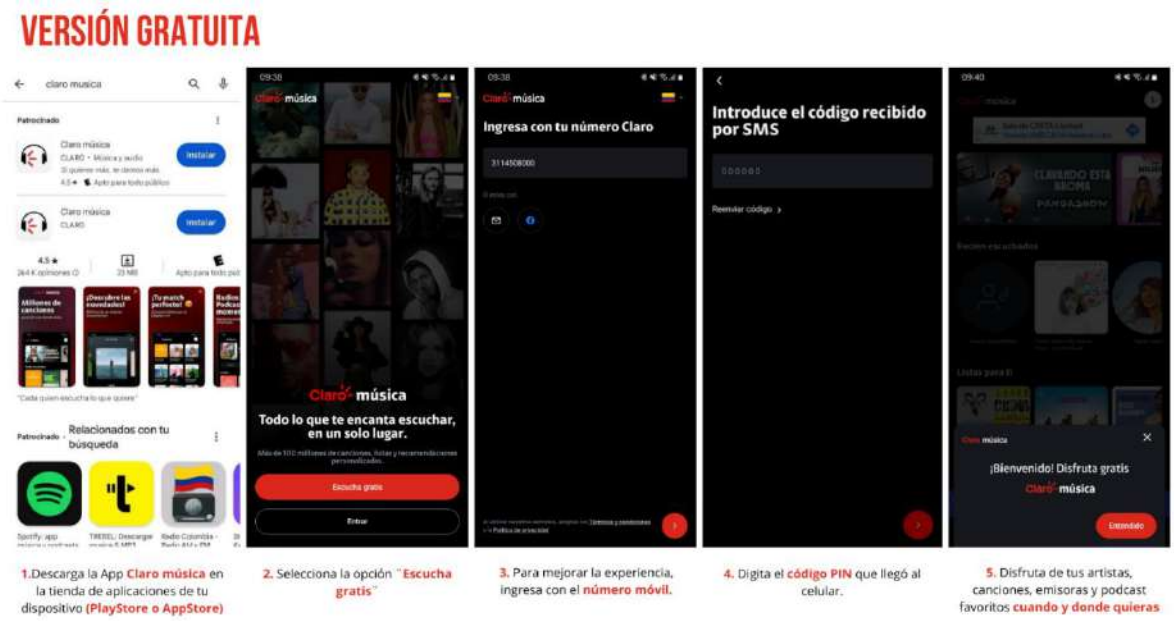

## Cancelación del servicio

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 Gratuita:**

- ✓ Para acceder a la versión gratuita, el usuario solo debe registrarse y elegir la opción ¨Escucha gratis¨ en la APP.
- ✓ Los usuarios pueden disfrutar de sus artistas favoritos en modo aleatorio, emisoras y podcast disponibles sin necesidad de suscripción. Esta versión incluye anuncios y tiene la limitación de cambiar hasta 6 canciones por hora.



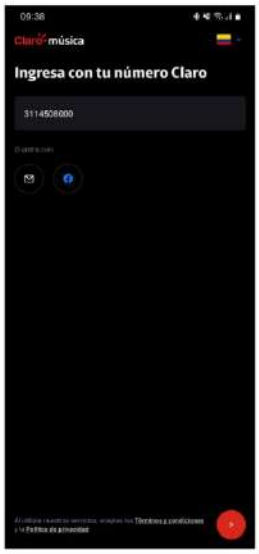

**Versión Premium:**

- ✓ Para acceder a la suscripción de la versión Premium, el cliente debe registrarse a través de la APP de Claro música o a través de la web en www.claromusica.com. Al registrarse acepta términos y condiciones.
- ✓ El valor de la suscripción mensual es de $12.000 IVA incluido.
- ✓ A partir del 15 de agosto de 2023, los planes de la oferta comercial adquiridos ya no cuentan con la versión Premium de Claro música incluida.
- ✓ Los usuarios tienen acceso ilimitado a la aplicación Claro-música, permitiéndoles disfrutar de todo el contenido sin anuncios. Además, permite descargar y reproducir canciones sin conexión a internet

# VERSIÓN PREMIUM

1.Descarga la App **Claro música** en la tienda de aplicaciones de tu dispositivo **(PlayStore o AppStore)**

2. Selecciona la opción "**Entrar**

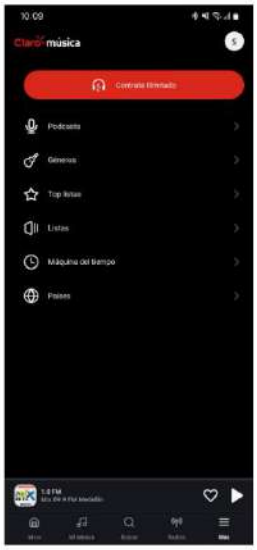



3. Para mejorar la experiencia, ingresa con el **número móvil.**

4. Digita el **código PIN** que llegó al celular.

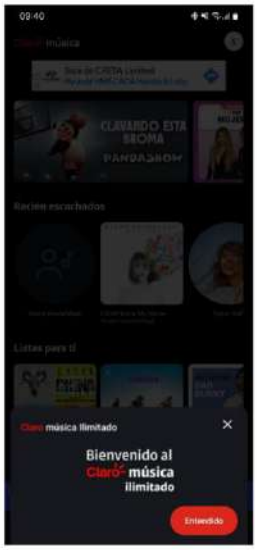
# VERSIÓN PREMIUM

5. Ingresa a la pestaña "**más**" en la parte inferior.




6. Selecciona la opción "**consigue ilimitado**"

7. Elige el **plan que prefieras** ($12.000 mensual o $4.000 semanal)




8. Disfruta de tus artistas, canciones, emisoras y podcast favoritos **sin límites.**

| BENEFICIOS | VERSIÓN PREMIUM | VERSIÓN GRATUITA |
|---|---|---|
| ¡Escucha sin gastar datos! | ✓ | ✓ |
| Crea y comparte tus playlists en redes sociales | ✓ | ✓ |
| Disfruta más de 100 millones de canciones | ✓ | ✓ |
| Sintoniza emisoras de radio nacionales e internacionales | ✓ | ✓ |
| Descarga y reproduce canciones sin conexión | ✓ | |
| Vive una experiencia sin interrupciones publicitarias | ✓ | |
| Salta canciones con total libertad | ✓ | |
| Fascinantes podcasts en un solo lugar | ✓ | ✓ |
| Escucha música sin tener Saldo en tu prepago | | ✓ |

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