

TÉRMINOS CONDICIONES PORTABILIDAD Y PAQUETE DE BIENVENIDA

- ✓ Oferta válida del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2023

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.
- ✓ El usuario recibirá la promoción de 2x1 por la compra de paquetes, en virtud de la cual se duplicarán los datos y minutos incluidos en los paquetes que adquiera, manteniendo la vigencia original del paquete adquirido.
- ✓ 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 \$1

- ✓ 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

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.

🚩 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 o USSD.

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.

CONDICIONES DE KIT Y BONO DE BIENVENIDA DE PORTABILIDAD

Cuando nuestros usuarios soliciten activación de CLARO KIT CONTADO PORTABILIDAD

Se activará el kit con un min temporal para comenzar a disfrutar de nuestros beneficios.

- ✓ Cuando un usuario realice solicitud de portabilidad comprando un kit contado, se debe utilizar el inventario comprado para kit prepago contado y se debe facturar equipo y sim card al usuario final, cuando se realice la solicitud de portación y la activación; se entregará el equipo de inmediato y una sim card que quedará activa con una línea prepago temporal que realizará el cambio de número al portado en la ventana de cambio, se dará un paquete de Bienvenida así:
- ✓ 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 y Gama Alta tiene 3 GB de full navegación más 70 minutos a cualquier destino nacional con una vigencia de 30 días, el cual debe ser activado por el usuario marcando *611# opción 7-5 y realizar una recarga de \$2.000 para empezar a disfrutarlo. Cuando se haga efectiva la ventana de cambio, de manera automática se realizará el cambio del número del temporal al número del usuario portado, la sim card será la misma, y la línea quedará como una portación.
- ✓ A partir de la activación de la línea se tendrá 90 días para reclamar el paquete de Bienvenida.
- ✓ El paquete de Bienvenida no aplica en Roaming Internacional.
- ✓ Los servicios móviles están sujetos a la disponibilidad de cobertura de la red de Comcel S.A., la cual puede ser consultada en [claro.com.co /personas/soporte/mapas-de-cobertura/](http://claro.com.co/personas/soporte/mapas-de-cobertura/)

/personas/soporte/mapas-de-cobertura/. Para hacer uso de los servicios de voz, datos y SMS en las redes 3G/4G/4.5G se requiere estar en zona de cobertura y con un equipo y una sim card que soporten la tecnología.

CONDICION DEL BONO DE BIENVENIDA

- ✓ Aplica para compra de paquetes Todo incluido a partir de \$ 3500.
- ✓ Aplica para usuarios nuevos y portados en CLARO PREPAGO por una única vez.
- ✓ Este paquete de Bienvenida consiste en entregar 2GB de navegación con la vigencia del paquete todo incluido que compre el usuario. Ejemplo: Si el usuario Compra un Paquete Todo incluido de 2 días, recibirá las 400 MB que trae el paquete y el Beneficio de Bienvenida 2GB con vigencia de 2 días.
- ✓ Solo aplica para el primer paquete el usuario adquiera con línea chip Nueva o portada.
- ✓ Para poder aplicar al beneficio debe comprar un paquete todo incluido dentro de los 90 días siguientes a la activación de la línea.
- ✓ Una vez activada la línea, el usuario cuenta con 90 días para comprar un paquete todo incluido y que se le puede obsequiar el beneficio, pasado los 90 días, no aplica este beneficio.
- ✓ El beneficio de Bienvenida aplica por la compra del chip o una Portabilidad y una vez compre un paquete todo incluido se sumarán las 2GB automáticamente con la misma vigencia del paquete comprado.
- ✓ No aplica para cambio de pospago a prepago.
- ✓ Las 2GB no tienen costo adicional, se cobra únicamente el valor del paquete que el usuario compre.
- ✓ El paquete de bienvenida ya no se redime por el *611# o enviando un mensaje de texto.
- ✓ Si comprar por el App se da el doble del paquete que compre, mas no se duplicara el bono de bienvenida.
- ✓ El beneficio de bienvenida no podrá acumularse con otras promociones o descuentos.
- ✓ El paquete de Bienvenida no aplica en Roaming Internacional.
- ✓ 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.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos SmartPhone, Módems y Tablets.
- ✓ Las gigas del paquete no son ilimitadas.
- ✓ Los servicios móviles están sujetos a disponibilidad de cobertura.

NO APLICA PARA:

- No aplica para paquetes de Datos, Minutos y Apps.
- Este beneficio no es acumulable con otras promociones.
- No aplica para planes pospago.
- No aplica para paquetes o planes power.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE ELEGIDOS DE VOZ

- ✓ Para inscribir los elegidos sin costo debes marcar desde tu celular *611#, 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 se debe marcar desde tu celular *611#
- ✓ 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 DEL SERVICIO LDI

- ✓ Para portabilidad la oferta incluye 50 minutos gratis de llamadas de larga distancia internacional vigencia 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