TÉRMINOS CONDICIONES PAQUETES PREPAGO TODO INCLUIDO

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

DESCRIPCIÓN GENERAL:

El paquete todo incluido, es una oferta donde el cliente en plan prepago puede acceder a los servicios de voz datos y/o redes sociales según la vigencia y precio que más le convenga. A continuación, se detallan los paquetes Todo Incluido:

Paquetes Todo Incluido con redes sociales.

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes Incluidas
Todo incluido 30 Días	$ 100.000	30 días	80 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 30 Días	$ 42.000	30 días	18 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 30 Días	$ 32.000	30 días	12 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 20 Días	$ 22.000	20 días	7,5GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 10 Días	$ 12.000	10 días	3,5 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 7 Días	$ 8.500	7 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 6 Días	$ 7.500	6 días	1,4 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 3 Días	$ 4.500	3 días	400 MB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 1 Día	$ 2.500	1 día	50 MB	50	Ilimitados	Chat de WhatsApp

Paquetes Todo Incluido sin redes sociales.

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional
Todo incluido 30 Días	$ 32.000	30 días	30 GB	Ilimitados	Ilimitados
Todo Incluido 15 Días	$ 22.000	15 días	20 GB	Ilimitados	Ilimitados
Todo Incluido 7 Días	$ 12.000	7 días	10 GB	Ilimitados	Ilimitados

Paquete promocional Todo Incluido con redes sociales, para compra exclusiva a través de Claro Pay

Nombre del paquete	Valor del paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes Incluidas
Todo incluido 30 Días	$ 22.000	30 días	8 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 7 Días	$ 8.500	7 días	3 GB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 2 Días	$ 4.500	2 días	500 MB	Ilimitados	Ilimitados	Chat de WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 1 Día	$ 2.500	1 día	100 MB	50	Ilimitados	Chat de WhatsApp

- ✓ El paquete promocional Todo Incluido, solo se puede adquirir através de la aplicación Claro Pay.
- ✓ El paquete promocional Todo Incluido, aplica para todos los usuarios que se registren o ya se encuentren registrados en la aplicación Claro Pay.
- ✓ El paquete promocional Todo Incluido, cuenta con la promoción 2x1 en datos, de acuerdo con condiciones vigente de la campaña.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE DATOS Y REDES INCLUIDAS

- ✓ **<u>Los paquetes prepago Todo Incluido se encuentran clasificados de la siguiente manera:</u>**

- **Paquetes Todo Incluido con redes sociales =** Estos paquetes inclyuen minutos, mensajes de texto ilimitados a nivel nacional y el paquete de datos, permite acceder a las funcionalidades incluidas de WhatsApp, Facebook y Twittersin costo hasta culminar su vigencia.

- **Paquetes Todo Incluido sin redes sociales =** Estos paquetes incluyen, minutos, mensajes de texto ilimitados a nivel nacional, paquete de datos cuya capacidad depende del plan adquirido por el cliente. NO incluyen el acceso a las funcionalidades de las aplicaciones de WhatsApp, Twitter y Facebook; por lo tanto, el uso de estas funcionalidades descuenta datos del paquete de datos.

- ✓ Las líneas nuevas activas en el plan Prepago Control a partir del 14 de Abril de 2018, la navegación aplica únicamente a través de la compra de paquetes, el usuario tiene el control para navegar. 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.
- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos, depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No podrá usar los paquetes para compartir datos con otros dispositivos.
- ✓ Los datos móviles incluidos en el paquete NO son ilimitados. La cantidad de datos incluidos depende del paquete que adquiera el usuario.
- ✓ Una vez vencida la vigencia del paquete adquirido y si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación de acuerdo a las tarifas del plan prepago en el que se encuentra activa la línea del usuario. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un nuevo paquete de APP o de datos para seguir navegando.
- ✓ Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobraran conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.
- ✓ Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiera.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos Ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, IPhone, Módems y Tablets.
- ✓ El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G.Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.
- ✓ 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 GENERALES DEL SERVICIO DE VOZ:**

- ✓ El servicio de minutos ilimitados incluido en el paquete aplica para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional y puede ser utilizado exclusivamente por el titular de la línea. No se permite la comercialización.
- ✓ Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos Ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los minutos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los minutos del primer paquete, se instalarán los minutos del segundo paquete.
- ✓ En Prepago Control el paquete se descontará por segundos, y en Prepago Amigo se descontará por minutos.
- ✓ Los segundos o minutos incluidos en el paquete aplican para llamadas a todo destino fijo o móvil nacional.
- ✓ Si llamas a tu elegido de voz y cumples con las condiciones para hablar gratis los primeros 5 minutos de cada llamada, no se descontarán los minutos o segundos hablados del paquete comprado. Sin embargo sí hablas más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzará a descontar del paquete adquirido.
- ✓ 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 Y RESTRICCIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MENSAJERIA:**

- ✓ Los SMS Ilimitados del paquete aplican para cualquier operador móvil nacional, no aplican para mensajes a celulares de otros operadores internacionales, SMS Premium (participación a trivias, concursos, promociones y/o suscripción a contenidos) ni para mensajes enviados o recibidos desde internet.
- ✓ Los mensajes de texto enviados a otros operadores móviles internacionales, SMS Premium, enviados o recibidos desde internet serán cobrados de forma adicional según a la tarifa vigente.
- ✓ Solo aplica para mensajes de texto usuario -usuario, este paquete NO puede ser utilizado para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro móvil y este paquete no puede ser usado para el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- ✓ El uso del servicio de mensajes cortos de texto SMS implica el cumplimiento de las siguientes políticas por parte de los usuarios Claro móvil:
- ✓ El usuario se compromete a realizar buen uso de la red de Claro móvil. Indicios o evidencia de prácticas de SPAM, FLOODING, o violación de derechos de autor por envío de contenidos a través de mensajes cortos de texto SMS o en general la utilización que tenga como objeto o como efecto fines ilícitos, o fines publicitarios y/ comerciales serán causal justa para que Claro Móvil dé por terminado unilateralmente el contrato de prestación del servicio o la prestación del servicio como tal en prepago, por el uso no autorizado de la red. Será potestativa de Claro móvil la decisión de terminación unilateral de contrato por las razones aquí citadas.
- ✓ Definición SPAM: Envío reiterativo por parte de un mismo usuario (desde uno o varios móviles o emuladores de terminales o cualquier software parametrizado para tal fin) de mensajes en masa o mensajes comerciales no solicitados; esto incluye, pero no está limitado a, mensajería en masa de publicidad comercial, boletines informativos, peticiones de caridad, peticiones de firmas, cadenas de mensajes y octavillas políticas, religiosas o de cualquier tipo hacia varios usuarios.
- ✓ Definición de Flooding: Será considerado como flooding el intento deliberado de sobrecargar un equipo o una red (hacia una red o equipo en particular) mediante el envío reiterado de mensajes cortos cuyo fin sea saturar o disminuir las funciones de cualquier elemento de la red de Claro móvil.
- ✓ Si el usuario tiene activo un Paquete Todo Incluido con minutos Ilimitados y compra otro antes de que se concluya la vigencia del primero, se amplía la vigencia del servicio de SMS ilimitados a la vigencia del último paquete adquirido.

ANEXO 1: CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DE LAS APPS:

✓ **A continuación se detallan las funcionalidades de las redes incluidas y/o compradas en el paquete prepago:**

WhatsApp
✓ Envío de textos (mensajear). ✓ Envío de notas de voz (icono de micrófono). ✓ Envío o compartir fotos, documentos y videos. ✓ Envío de gif o sticker. ✓ Poner un mensaje en destacados. ✓ Enviar mensaje en difusión. ✓ Descargar o guardar fotos y videos. ✓ Envío o compartir contactos de la agenda. ✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp. ✓ Realizar llamadas y videollamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp. ✓ Realizar llamadas y videollamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp. ✓ Crear un grupo. ✓ Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados. ✓ Invitar a un amigo. ✓ Cambiar el perfil de usuario. ✓ Durante la vigencia del paquete con redes incluidas y una vez se haya terminado la capacidad de datos del paquete o plan, las llamadas y videollamadas de WhatsApp estarán incluidas. Así mismo la función de Llamadas o Videollamadas en eventos de baja calidad de la red consume datos. ✓ Las llamadas y videollamadas son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podría no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Paquete.
Facebook App
✓ Invitar y buscar amigos. ✓ Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace. ✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo. ✓ Publicar mi estado personal o comentar el estado de cualquier otra persona o grupo. ✓ Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook. ✓ Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook. ✓ Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo. ✓ Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook. ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo. ✓ Ver o Dar me gusta a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo. ✓ Responder Historias. ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo. ✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo. ✓ Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook. ✓ Transmitir en Vivo - Facebook Live. ✓ Escribe una descripción antes de iniciar la transmisión. ✓ Visualizar el video creado por la transmisión en vivo. ✓ Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios. ✓ Facebook Parejas. ✓ Crear páginas. ✓ Facebook Messenger. ✓ Agregar historia. ✓ Chatear en modo incognito. ✓ Colocar apodo a los amigos. ✓ Enviar audio. ✓ Enviar Gif. ✓ Enviar imagen. ✓ Enviar videos. ✓ Envío de texto por Messenger. ✓ Iniciar nuevo chat.

✓ Ver historias. ✓ Ver videos. ✓ La App Facebook Messenger es una aplicación independiente de App Facebook, con funcionalidad asociada.
X
✓ Visualizar el timeline personal o de terceros. ✓ Publicar ✓ Comentar una publicación ✓ Dar favorito en una publicación ✓ Reenviar una publicación ✓ Citar una publicación ✓ Enviar un mensaje directo. ✓ Recibir notificaciones. ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline. ✓ Descargar fotos. ✓ Reproducción de Videos alojados en la aplicación. ✓ El uso de las siguientes funcionalidades de X descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas dentro de la aplicación con consumo gratuito. ✓ La descarga y las actualizaciones de la aplicación de **X**. ✓ Las llamadas, videollamadas, En Vivo o servicios voz a través de **X**. ✓ La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc. ✓ La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de la aplicación de Twitter, como YouTube, Vimeo, Facebook etc. ✓ El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de la aplicación de **X**. ✓ Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de la aplicación de **X**.

✓ **Las aplicaciones incluidas, NO incluyen el acceso a las siguientes funcionalidades de las aplicaciones, el uso de estas funcionalidades descuenta datos del paquete:**

WhatsApp:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp son encriptadas motivo por el cual algún tráfico podrá no ser reconocido y ser descontado de los datos de tu Plan.
- Las llamadas y video llamadas de WhatsApp pueden consumir datos en eventos de baja calidad.

Facebook app:

- Iniciar Sesión
- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de Facebook app y/o Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook app Rooms tanto en Facebook app como Facebook app Messenger o Messenger Kids.
- La APP Facebook app Gaming es una aplicación independiente de Facebook app con funcionalidades asociadas y consume datos.

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.

Facebook app Messenger:

- Videollamada Messenger
- Llamada en Messenger.

X:

- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones.
- Las llamadas, Video llamadas, En Vivo o servicios voz a través de estas aplicaciones. El uso de estas funcionalidades consumirá datos.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo, utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc.
- El Redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- Iniciar Sesión vinculado a Google.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Google.
- Registrar una nueva cuenta vinculándola con Facebook app.

- **ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

CAMBIOS POR REFORMA TRIBUTARIA:

✓ Tener en cuenta que de conformidad con la Reforma Tributaria que rige a partir del 1 de febrero de 2017, si durante el mes calendario (días 1 al 30) consumes el máximo de datos libres de impoconsumo (lo equivalente a $ 63,618), se aplicará un 4% adicional por concepto de impoconsumo sobre los datos que adquieras hasta el fin de mes. Lo anterior aplica a consumos de datos en cualquiera de las siguientes modalidades: compra de paquetes de datos, paquetes de mensajes de texto, navegación por demanda, envío de mensajes de texto por demanda, navegación a través del paquete diario automático y compra de contenido en Prepago.

CONDICIONES GENERALES PARA COMPRAR PAQUETES PREPAGO:

- ✓ **Recargar:** un monto que cubra el valor del Paquete deseado o tener el saldo vigente para comprarlo
- ✓ **Activar el Paquete:** para esto selecciona cualquiera de los siguientes medios:

  - Ingresa a través de la App Mi Claro, descárgala, regístrate y compra paquetes
  - En los puntos de venta Autorizados.
  - Compras por PSE.
  - Claro Pay.
  - WhastApp No. 3112000000.
  - USSD.

- ✓ Cuando el Usuario realice la recarga e inmediatamente haga la activación del Paquete, el precio del paquete adquirido le será debitado de su saldo nominal Prepago y CLARO enviará un mensaje de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso de los servicios incluidos en el mismo, esto de acuerdo con el paquete solicitado.
- ✓ El valor del Paquete adquirido será descontado del saldo nominal de la línea prepago, no se permite adquirir paquetes con saldos promocionales.
- ✓ Si el Usuario empieza a usar los servicios antes de recibir el mensaje de texto de confirmación de la activación del paquete adquirido, se cobrarán los servicios utilizados a través de las tarifas por demanda vigentes en el plan prepago en el cual se encuentre activa la línea del usuario (en caso de que el plan prepago permita la opción de consumir el servicio por demanda).
- ✓ Para poder navegar, el usuario debe adquirir paquetes de datos o todo incluido.
- ✓ Los paquetes Prepago no aplican en Roaming Internacional.
- ✓ Los Paquetes de Voz Prepago no aplican para llamadas de Larga distancia internacional.
- ✓ Estos paquetes aplican para dispositivos Smartphone, IPhone, Módems y Tablets.
- ✓ Estos paquetes solo aplican para usuarios Prepago, para usuarios Postpago Mixtos aplicaran paquetes de la oferta postpago.
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.