

- ✓ Oferta válida del 06 de octubre al 31 de octubre de 2026

DESCRIPCIÓN GENERAL:

El presente documento corresponde a las promociones ofrecidas a los usuarios prepago sobre paquetes de bienvenida, paquetes Todo Incluido, paquetes de datos y paquetes de minutos.

1. CONDICIONES PROMOCIÓN 2X1 Y 3X1:

- ✓ Esta promoción aplica para usuarios en planes prepago que puedan comprar paquetes datos y/o minutos.
- ✓ Aplica para compra de paquetes prepago todo Incluido, paquetes de datos y paquetes de minutos.
- ✓ Para los paquetes todo incluido y paquetes de datos, se duplican las gigas de navegación, durante la vigencia original del paquete comprado.
- ✓ Para los paquetes de Minutos se duplica la cantidad de minutos durante la vigencia original del paquete comprado.
- ✓ La promoción aplica para los procesos de venta: Portabilidad, línea nueva y base actual.

➤ **La promoción 2x1 aplica para la compra de paquetes todo Incluido, paquetes de datos y paquetes de minutos, adquiridos a través de los canales de venta:**

- Tiendas físicas.
- USSD para recarga contra saldo.
- Otros canales de venta digitales que no sean directos de Claro.
- Claro Pay.

➤ **La promoción 3x1 aplica para la compra de paquetes todo Incluido, paquetes de datos y paquetes de minutos, adquiridos a través de los canales de venta:**

- App Mi Claro.
- Portal de pagos en Claro.com.co.
- Tienda Claro.com.co.
- Claro móvil paquetes, recargas y adelantos: <https://ecarrier.claro.com.co/MiClaro/home>.
- WhatsApp No. 3112000000.
- Canal de ChatBot.
- USSD – Compra por medios digitales (tarjetas de crédito, débito o billeteras digitales).
- Portal de PAGOS Y RECARGAS: <https://portal.claro.com.co>
- Para los clientes que realicen compra de paquetes de datos y/o minutos a través de los canales de ventas digitales indicados, se otorgará la promoción del 3x1, siempre y cuando el pago se realice utilizando medios de pago digitales (tarjetas de crédito, débito o billeteras digitales). Las compras realizadas contra saldo disponible no aplican para esta promoción.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PROMOCIÓN PREPAGO

Restricciones De La Promoción

- ✓ No aplica para suscripciones ni para los paquetes de datos y/o minutos con capacidades ilimitadas. No aplica para paquetes de Apps como Snapchat, Instagram, Waze, Whatsapp, Youtube u otro tipo de paquetes que incluyan Apps.
- ✓ No aplica servicios de LDI (Larga distancia internacional), ni roaming internacional.
- ✓ 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.
- ✓ No es acumulable con otras promociones y/o ofertas.
- ✓ No aplica para planes de reventa.
- ✓ No aplica para planes postpago o paquete power.

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:
- ✓ 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 al 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 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.

2. CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN DEL PAQUETE DE BIENVENIDA:



Nombre del paquete	Valor del Paquete	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes
Todo Incluido 7 Días	\$ 5.000	7 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App

✓ Aplicación de la promoción:

- Promoción válida por única vez para usuarios nuevos en Claro Prepago.
- Aplica para clientes que adquieran una línea nueva o realicen portación a Claro Prepago.
- Como beneficio, el cliente recibirá sin costo adicional un Paquete Todo Incluido con vigencia de 7 días, equivalente a un descuento del 50% sobre la tarifa comercial vigente del paquete.
- Una vez vencida la vigencia del paquete o consumidos los datos incluidos, el usuario podrá seguir navegando adquiriendo paquetes de datos, Insuperables o Todo Incluido.
- Los consumos generados por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones y sistema operativo se descontarán del Bono de Bienvenida o del paquete adquirido.
- Cuando el usuario haya consumido los minutos o la capacidad de navegación del paquete de bienvenida, podrá adquirir paquetes de minutos, datos, Insuperables o Todo Incluido de la oferta vigente.
- Estos paquetes aplican para Smartphones, módems y tablets.
- El servicio de acceso a Internet está sujeto a la cobertura de la red de transmisión de datos de COMCEL. Dependiendo del equipo y la zona de cobertura, podrá acceder a redes GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G LTE. Las velocidades ofrecidas oscilan entre 1 kbps y 1.4 Mbps, no se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, la velocidad será la correspondiente a 2G/3G.
- Para acceder a la red 5G, el usuario debe estar en una zona con cobertura 5G Claro y contar con un equipo móvil compatible con 5G. Más información en: <https://www.claro.com.co/5g/>

✓ Cómo acceder al beneficio:

○ Activación de la línea:

- La línea debe estar en uso en el teléfono (llamada al *611).
- Para acceder a la promoción, el usuario deberá comprar el Paquete Todo Incluido de 7 días a través de una recarga contra saldo por el valor promocional vigente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PROMOCIÓN PREPAGO

- **Condiciones de compra:**
 - La compra del paquete **solo se podrá realizar una vez** como beneficio de bienvenida.
 - Si no se compra en la tienda, el usuario recibirá un SMS con instrucciones para redimir el paquete, pagando con el saldo de su recarga (**ver instructivo Anexo 1**).
 - Si no recibe el SMS, podrá redimirlo ingresando a <https://clarodigital.co/pagbienvenida>, donde visualizará la oferta en la sección principal (**ver instructivo Anexo 2**).

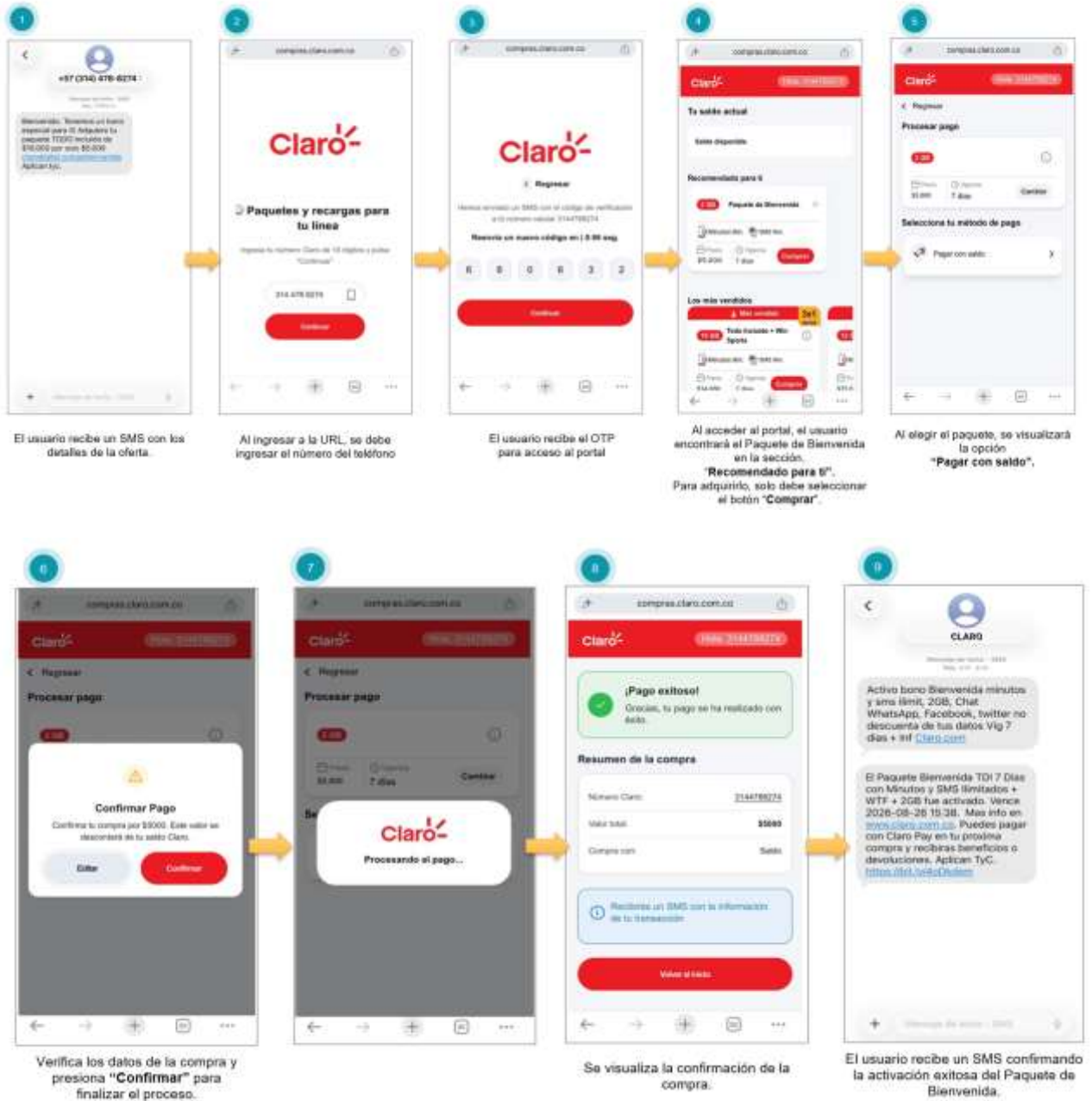
- **Plazo para reclamar la promoción:**
 - El usuario cuenta con **90 días desde la activación de la línea** para acceder al beneficio.
 - Finalizado este periodo, la promoción **no podrá reclamarse** y no aplicará el descuento en el precio.

- ✓ **Restricciones**
 - No aplica para:
 - Cambio de Postpago a Prepago.
 - Planes Postpago.
 - Paquetes o planes Power.
 - Acumulación con otras promociones o descuentos.
 - Roaming Internacional.
 - Las gigas del beneficio de bienvenida no son ilimitadas.

- ✓ 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/). 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.
- ✓ 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/>

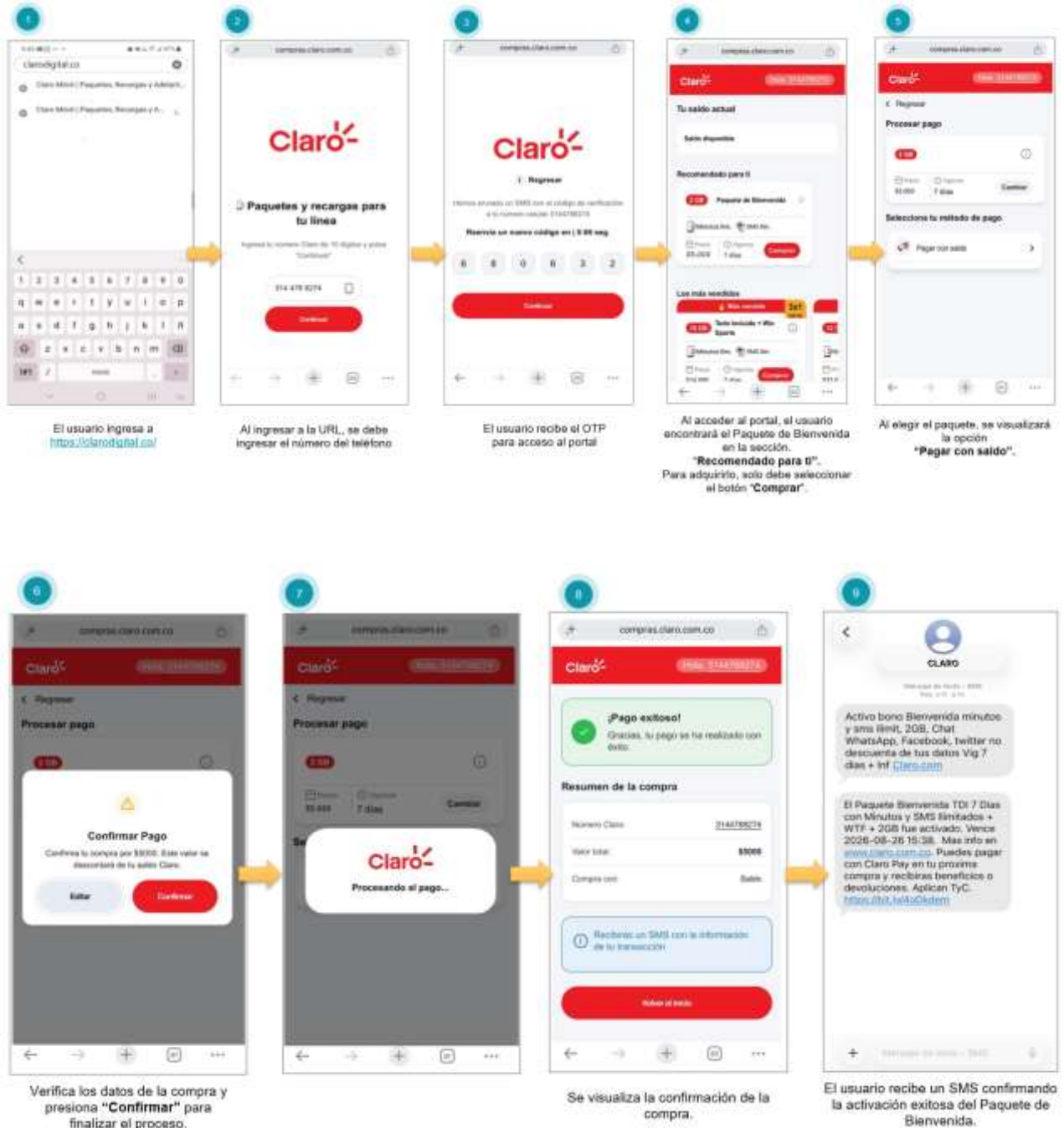
INSTRUCTIVO

Anexo 1



Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

Anexo 2



Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

TÉRMINOS Y CONDICIONES PROMOCIÓN PREPAGO

3. PROMOCION SIM CARD + PAQUETE

Compra tu SIM Card y elige el Paquete Todo Incluido que mejor se adapte a tus necesidades. Al adquirir tu SIM Card a precio especial, podrás llevar el paquete seleccionado a un valor promocional exclusivo.

Nombre del paquete	Valor del Paquete	TOTAL PAQUETE + SIMCARD \$3.000	Vigencia del paquete	Datos	Minutos LD Nacional	Mensaje de texto Nacional	Redes
Todo Incluido 20 Días	\$ 12.000	\$ 15.000	20 días	10 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App
Todo incluido 10 Días	\$ 7.000	\$ 10.000	10 días	5 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 7 Días	\$ 5.000	\$ 8.000	7 días	3 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App
Todo Incluido 6 Días	\$ 4.500	\$ 7.500	6 días	2 GB	Ilimitados	Ilimitados	WhatsApp, X y Facebook App

✓ **Condiciones de la promoción:**

- SIM Card + paquetes será enviada a la dirección de correspondencia registrada por el usuario.
- Para adquirir el paquete promocional de sim+paquete, se podrá realizar a través de Tienda Claro.com. [Compra tu SIM card + Paquete | Tienda Claro Colombia](#)

- ✓ **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.

- ✓ 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 de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada.

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