TÉRMINOS Y CONDICIONES “¡Gracias por ser Claro Pay!”

1. ¿Quiénes pueden participar?

Podrán participar en la campaña los usuarios suscritos a Claro que hayan recibido alguna comunicación de la campaña a través de los siguientes canales propios de Claro Colombia: sms, sat, rcs, whatsapp.

2. Vigencia de la promoción:

Promoción válida desde el 20 de abril al 31 de diciembre 2025 o hasta agotar existencias.

3. Dinámica:

Los usuarios a los que les haya llegado la comunicación y que deseen participar en la campaña deberán ingresar a la billetera Claro Pay y realizar la siguiente transacción:

- Pago facturas seleccionadas en la billetera Claro Pay

4. Incentivo:

Los usuarios que cumplan con la dinámica anterior podrán seleccionar una de las siguientes asistencias con vigencia máxima de **1** mes, son **500** asistencias disponibles:

- *Asistencia Médica:*
  - Orientación medica Telefónica: En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar, requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se debe asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera. **EXCLUSIONES:** • No se prescriben medicamentos vía telefónica. • No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica. • No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica. • El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
  - Video doctor: En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera, una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de link de conexión mediante aplicaciones como Zoom, Meet o por WhatsApp , para que un

profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera. EXCLUSIONES: • Se realizará una historia clínica electrónica Se prescriben recetas electrónicas. (no se realizarán entrega de medicamentos) • Se realizará una interpretación de resultados médicos. • No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual. • No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual. • El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

- Orientación psicológica telefónica: En caso que el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica o virtual por medio de una aplicación o WhatsApp, este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc

- *Hogar:*

- Cerrajería: Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal o alguna puerta interna de la vivienda del afiliado, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso de ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye: el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado. EXCLUSIONES: • La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas. • La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda del afiliado, tanto externas como internas. • La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna. • Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada. • El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas. • No aplica para cerraduras de alta seguridad como cajas fuertes o puertas de seguridad
- Limpieza de BBQ: Cuando el afiliado, después de una reunión o evento requiera el servicio de limpieza para su BBQ o asador, IGS pondrá a su disposición un profesional que realizara la limpieza, este servicio debe ser

solicitado con mínimo 8 horas de anticipación, todo los implementos y productos deberán ser suministrados por el afiliado, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado

- **Plomería:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados. No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros. Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales. Exclusiones: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus • acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado. Reparación en áreas comunes y cajas de inspección. No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda. Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad

- **Movilidad:**

- **Revisión y diagnóstico de vehículos (preventivo):** En caso de que el afiliado requiera una revisión diagnóstico puesta a punto de su vehículo para viajes de trayectos superiores a 250 km IGS pondrá a disposición un centro especializado, donde realizarán una revisión general del vehículo (auto/moto), temperatura del motor, estado de las llantas, control líquido de frenos, fuerza y potencia del motor, un check electrónico para localizar averías y se indicará las condiciones de este. El afiliado asumirá cualquier gasto de reparación, en mano de obra y repuestos. El servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado dentro del perímetro urbano
- **Envío de combustible por emergencia:** En caso que la motocicleta o auto del afiliado requiera suministro de gasolina, IGS organizará y asumirá el

costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el auto/moto pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio. El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado. EXCLUSIONES: • Vehículos de servicio público. • Vehículos de más de 3 toneladas. • Vehículos inmovilizados por las autoridades. • La presente asistencia aplica exclusivamente para un galón de gasolina, el valor del mismo deberá ser asumido por el afiliado. • Excluye daños por falta de mantenimiento o desgaste por uso

- Mantenimiento básico bici: Engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire IGS a solicitud del afiliado, prestará el servicio de mantenimiento básico de la bicicleta en la red de proveedores de IGS, en el perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado, únicamente se cubren los siguientes servicios: Engrase de rodamientos: aplica para eje de las dos llantas, donde se desarma y se engrasa el rodamiento. no se garantiza el trabajo para ejes donde falten balines o partes del rodamiento. Centrado de llantas: centrado de llanta, no aplica para rines torcidos o desgastes no uniformes de la coraza (llanta) Lubricación de cadena, plato y piñones: se desarma el tambor de los pedales donde van los piñones del plato y se lubrican las partes internas y externas mencionadas, exclusión oxidación Ajuste de frenos: se realiza el correspondiente ajuste de frenos siempre que los cauchos del freno no estén desgastados al nivel del indicador de desgaste, la guaya no presente oxidación o reventada y el rin o disco no se encuentre torcido. Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización: se suministra el aire a la presión que el afiliado desee sin sobrepasar los PSI máximos permitidos en la descripción de la llanta, no se realiza el servicio si la llanta presenta desgaste excesivo o si ha sobrepasado el indicador de desgaste; tampoco se suministra aire a llantas con exceso de parches o vulcanizados desgastados. tampoco se aplica aire a neumático con el miple desprendido o que presente daños. EXCLUSIONES: • No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños • Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta. • Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado. • Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante. • Quedan excluidos los daños de carácter estético. • Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía. • Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta. • Este servicio se prestará en

horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

5. Protocolo para activación de asistencias:

El beneficio podrá ser activado por los usuarios ganadores que cumplan con la dinámica mencionada en estos T&C a través de los siguientes números oficiales de IGS (Integral Group Solution):

- Línea a nivel nacional 018000937077
  - Desde Bogotá (601) 5804593.
-
- Se entregarán **500** asistencias con vigencia máxima de 30 días
  - Luego de los 30 días de vigencia máxima para realizar uso del servicio se confirmará con el usuario si desea suscribirse o de lo contrario se dará por terminada la cortesía.
  - El beneficio se le activará a la línea Claro que realizó el pago de facturas seleccionadas en la billetera Claro Pay.
  - El beneficio No aplica para clientes Claro servicios empresariales. El beneficio en ninguna circunstancia se entregará en efectivo.
  - El beneficio No es acumulable.

6. Autorización para el tratamiento de datos personales

Recuerda que tus datos personales serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Política de Tratamiento de la Información de Claro Colombia, disponible en Políticas_Seguridad_Inf_Claro.pdf, el usuario autoriza a Claro Colombia el tratamiento de sus datos personales que en desarrollo de la campaña se obtengan y se incorporen a una base de datos con fines comerciales, publicitarios y de marketing.

El participante no recibirá ningún tipo de pago o indemnización adicional al beneficio establecido para la presente actividad por lo que queda claro que no habrá ningún tipo de reclamación posterior.

7. Exoneraciones y responsabilidades

CLARO se reserva el derecho de suspender, cambiar, adicional, ajustar eliminar o modificar temporal o permanentemente el concurso sin necesidad de informar previamente a los clientes de tal circunstancia. En caso de presentarse motivos fundados de fuerza mayor, caso fortuito, o hechos de terceros, tales como desastres naturales, guerras, huelgas o disturbios o similar que lo justifiquen, así como también situaciones que afecten la actividad; o en caso de detectarse un fraude o intento de fraude en perjuicio de los organizadores o los participantes de esta, sin asumir ninguna responsabilidad al respecto o compensación alguna. Cualquier daño o perjuicio que sufra el cliente por el uso de la plataforma o de la aplicación, cualquier pérdida que llegare a sufrir por tener acceso o por ejecutar operaciones a través del mismo, es responsabilidad exclusiva del cliente y por lo tanto el declara que mantendrá indemne y libre de toda responsabilidad a COMCEL S.A. Igualmente, el cliente releva de cualquier responsabilidad a COMCEL S.A. por los daños que llegare a sufrir el hardware y el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual el beneficiario acceda a la plataforma o aplicación de CLARO PAY. En ningún caso COMCEL S.A. será responsables por daños ni por las pérdidas o gastos que pudiesen surgir por conectarse a la plataforma o aplicación de CLARO PAY o por el uso que se haga del mismo, o por la incapacidad para hacer uso del mismo por parte de cualquier persona, o por cualquier falla en la ejecución, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la transmisión de la información o en la información transmitida o en la conexión, o por la existencia de un virus en la computadora o por fallas del sistema o en la línea, o por su suspensión o terminación, aun cuando COMCEL S.A.. o sus representantes se encuentren notificados sobre la posibilidad de tales daños, pérdidas o gastos. Los enlaces a la plataforma o aplicación de CLARO PAY corren totalmente por cuenta del beneficiario. Claro se reserva el derecho de actualizar las condiciones de uso de la plataforma o aplicación de CLARO PAY en cualquier momento y el beneficiario acepta desde ahora que cualquier actualización que Claro desee introducir en las condiciones de uso lo obligan a partir del momento en el cual se dé a conocer al cliente la(s) modificación (es) por cualquier medio idóneo incluyendo Internet o cualquier sistema electrónico de transmisión de datos.