

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Campaña Navidad – Zona Comercial App Mi Claro

1. VIGENCIA

El concurso estará vigente del 20 de noviembre de 2025 al 22 de diciembre de 2025.

Durante este periodo, los usuarios podrán participar realizando compras de productos o servicios dentro de la Zona Comercial de App Mi Claro.

Los participantes que realicen 20 o más compras aprobadas durante la vigencia participarán automáticamente por uno de los premios descritos en el presente documento.

2. ACEPTACIÓN

Desde el momento en que el usuario participe en la actividad, se entenderá que acepta los presentes términos y condiciones.

El organizador de esta actividad es COMCEL S.A., identificada con NIT 800.153.993-7, con domicilio en la Carrera 68A No. 24B-10, Bogotá D.C., en adelante CLARO.

3. COBERTURA

Esta actividad aplica a nivel nacional para todos los usuarios de la aplicación Mi Claro que cumplan con las condiciones de participación.

4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR

Podrán participar todas las personas que cumplan con los siguientes criterios:

- Ser mayores de edad y residir legalmente en Colombia.
- Estar registrados en la aplicación Mi Claro.
- Realizar 20 o más compras exitosas de productos o servicios dentro de la Zona Comercial de la App Mi Claro durante la vigencia.

5. MECÁNICA Y PREMIOS

Durante la vigencia de la actividad, los usuarios que realicen 20 o más compras exitosas de productos o servicios dentro de la Zona Comercial de la App Mi Claro participarán automáticamente en la selección de ganadores.

Los cinco (5) usuarios con la mayor cantidad de compras aprobadas serán los ganadores de los siguientes premios (un premio por cada ganador):

Posición	Premio
1er lugar	Bono de \$1.000.000 en Claro Pay
2do lugar	Celular Xiaomi Redmi Note 11
3er lugar	Mini barra de sonido Vivo
4to lugar	Audífonos Jincase Oppo Je-98
5to lugar	Smart Band 6 Honor

Criterios de desempate

En caso de empate en el número total de compras aprobadas:

- Gana quien haya realizado su compra de productos o servicios en la fecha y hora más temprana.

6. CONDICIONES GENERALES DE LA MECÁNICA

- Solo aplican compras exitosas y verificables dentro de la Zona Comercial de la App Mi Claro.
- Participan las categorías: Viajes, Comidas, Salud, Diversión, Transporte, Variedades, Empleo, Retail, Seguros y Educación.
- No aplica para:
 - o Productos comprados en Tienda Claro.
 - o Pagos de servicios (facturas, recargas, etc.).
 - o Servicios de Claro música, Claro video o Claro drive.
 - o Créditos (Préstamo tú de\$ware, Properas, Banco de Bogotá, Crédito Emprendedor).
 - o Conciertos.
- Aplica a nivel nacional.
- Aplica solo para personas naturales.
- No aplica para empresas o negocios.
- Cada usuario podrá ganar solo un (1) premio.

7. CONDICIONES ADICIONALES – BONO CLARO PAY

1. El ganador deberá contar con una cuenta activa en Claro Pay al momento de la entrega.
2. El abono del bono se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la confirmación del ganador.
3. CLARO enviará una notificación por SMS al número registrado en la App Mi Claro una vez realizado el abono.
4. Si el ganador no tiene una cuenta activa o verificada en Claro Pay al momento del abono, se entenderá que renuncia al beneficio.
5. El bono es personal e intransferible y no podrá redimirse por dinero en efectivo.
6. CLARO no se hace responsable por fallas o bloqueos en la billetera del usuario.

8. ENTREGA DE PREMIOS

- Los premios se entregarán únicamente al titular de la cuenta Mi Claro que realizó las compras ganadoras de productos o servicios.
- La entrega se realizará en un plazo máximo el 15 de enero de 2026.
- Si el ganador reside en Bogotá D.C., deberá presentarse personalmente en:
 - Centro Comercial Plaza Claro – Torre 1
 - Horario de atención: de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
 - Anunciarse con: Santiago Ramírez Cuenca

- Celular: 310 3434373
 - El ganador deberá presentar su cédula física original para la verificación de identidad.
 - Si el ganador no se presenta durante el plazo establecido o no cumple con los requisitos, se entenderá que desiste del premio, sin derecho a compensación.
 - Si el ganador reside fuera de Bogotá, CLARO coordinará la entrega o envío del premio por los medios disponibles.
 - Al momento de la entrega, el ganador deberá firmar un Acta de Entrega de Premio, en la cual se deja constancia de la recepción y conformidad del mismo.
 - Una vez entregado el premio y firmado el acta, CLARO no se hace responsable por pérdida, daño, robo o mal uso del mismo.

9. NOTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE GANADORES

Los ganadores serán contactados entre el 23 de noviembre del 2025 al 15 de enero del 2026 a través del número telefónico registrado en la App Mi Claro.

- Se realizarán hasta cinco (5) intentos de contacto en intervalos de una hora.
- Si no se obtiene respuesta en dos (2) días consecutivos o se niega a suministrar la información para verificación y/o envío de los premios, se seleccionará al siguiente usuario con mayor número de compras aprobadas.
- La información suministrada no se almacenará y solo se utilizará para efectos de entrega del premio.

Verificación y validación:

CLARO podrá realizar las validaciones necesarias para confirmar la autenticidad de las compras y la información suministrada por los participantes antes de oficializar la entrega del premio.

En caso de detectar fraude, inconsistencias o incumplimiento de los requisitos, CLARO podrá anular la participación y reasignar el premio al siguiente usuario que cumpla con las condiciones.

10. DESCALIFICACIÓN

Serán descalificados y/o excluidos de la presente actividad, sin que ello genere derecho a reclamación o compensación alguna, los usuarios que incurran en alguno de los siguientes supuestos:

- a) No cumplan con los presentes Términos y Condiciones.
- b) Realicen compras no válidas, reversadas o que no se hayan procesado de forma exitosa.
- c) Realicen operaciones que, a criterio de CLARO, constituyan fraude, manipulación o intento de manipulación del proceso de participación.
- d) Emprendan conductas orientadas a inflar artificialmente el número o la frecuencia de compras (spam de operaciones), incluyendo la creación o uso de múltiples cuentas y/o perfiles, la fragmentación deliberada de pagos o cualquier práctica que persiga alterar el ranking de ganadores.
- e) Proporcionen datos falsos, inexactos, incompletos o información de contacto no verificable.
- f) Cometan suplantación de identidad, acceso no autorizado a cuentas de terceros o cualquier otra conducta fraudulenta.

Consecuencias: CLARO podrá, a su discreción, cancelar la participación, descalificar al usuario, declarar nulo su derecho al premio o reasignarlo, bloquear temporal o definitivamente la cuenta, y/o remitir el caso a las autoridades competentes.

11. TRATAMIENTO DE DATOS Y USO DE IMAGEN

Al participar, los usuarios autorizan a COMCEL S.A. para el tratamiento de sus datos personales y uso de su imagen en comunicaciones relacionadas con la campaña, conforme a la Ley 1581 de 2012.

Política de privacidad disponible en:

https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas_Seguridad_Inf_Claro.pdf

12. MODIFICACIONES Y SUSPENSIÓN DE LA ACTIVIDAD

CLARO se reserva el derecho de modificar, prorrogar o suspender la presente actividad en cualquier momento, informando previamente a los participantes a través de sus canales oficiales.

Asimismo, CLARO podrá reemplazar cualquiera de los premios por otro de igual o superior valor comercial, en caso de no disponibilidad o fuerza mayor.