Términos y Condiciones:

Claro Colombia “Concurso Participa por un viaje a Cancún con Claro y Universal”

ACEPTACIÓN

Por favor lee estos términos y condiciones detenidamente antes de participar. Desde el momento en que decides participar en la presente actividad, habrás aceptado estos términos y condiciones. El organizador de este concurso es Comcel S.A., identificado con NIT. 800.153.993-7, domiciliado en la Carrera 68A No. 24B-10 de Bogotá D.C. En adelante, el organizador se denominará CLARO COLOMBIA.

1. REQUISITOS PARA PARTICIPAR

1. Cliente activo en Claro Hogar ó Pospago
2. Cliente activo en el paquete de Universal + contratado en la factura Claro. Para participar en las dinámicas de destreza que se explican más adelante en el documento. Aplica para el paquete de canales y no aplica para OTT o plataformas virtuales.
3. Mayor de edad, que resida en Colombia
4. El Cliente deberá superar pruebas de destreza mental y se definirá el ganador con base a los mejores tiempos marcados (la dinámica se explicará más adelante)
5. No aplica para colaboradores de Claro, contratistas, aliados o sus empleados.

Los organizadores, no se hacen responsables por fallas en la plataforma o en el envío de los requisitos por parte del concursante.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Entregaremos un Paquete de premio para 2 adultos incluye:
 - Vuelos: Pasajes de ida y vuelta desde Bogotá, Colombia, a Cancún, México. Claro se reserva el derecho de ofrecer o no transportes hacia Bogotá y fuera hacia lugar de destino. Esto será informado al ganador.
 - Transporte: Traslados ida y vuelta del aeropuerto de Cancún a Tulum, y de Isla Mujeres a Cancún.
 - Alojamiento:
 - 2 noches en una villa en Tulum, con desayuno diario. No incluye almuerzo y cena
 - 2 noches en un hotel en Isla Mujeres, con desayuno diario. No incluye almuerzo y cena
 - Tour Chichén Itzá, Cenote y Valladolid: (Todo el día) Incluye transporte ida y vuelta, entradas, guía turístico y refrigerios.
 - Parque de Aventura Nocturna: Incluye circuito de tirolesas, recorrido en vehículos anfibios (ATC), y rafting subterráneo.
 - Paseo en catamarán a Isla Mujeres: (Aproximadamente 6 horas) Incluye equipo de esnórquel, almuerzo y refrigerios.
 - Tour de esnórquel en el Museo Subacuático de Isla Mujeres: (Aproximadamente 4 horas) Incluye guía y equipo de esnórquel

***En total son cuatro noches y cinco días**
- Solo pueden participar mayores de edad.
- Todas las dinámicas de participación serán por habilidad o destreza.
- Se llevarán a cabo 4 dinámicas clasificatorias y una dinámica final de la siguiente manera:

- **Dinámica Trivia CLARO adivina la palabra**
El concurso se realizará del 25 de julio desde las 4pm hasta el 27 de julio a las 4pm o hasta que se tengan los 5 primeros participantes que hayan respondido de forma correcta, los ganadores pasarán a la fase final del concurso que se llevara a cabo el 27 de agosto.
- **Dinámica Trivia CLARO adivina la palabra**
El concurso se realizará del 01 de agosto desde las 4pm hasta el 03 de agosto a las 4pm o hasta que se tengan los 5 primeros participantes que hayan respondido de forma correcta, los ganadores pasarán a la fase final del concurso que se llevara a cabo el 04 de agosto.
- **Dinámica Trivia CLARO adivina la palabra**
El concurso se realizará del 08 de agosto desde las 4pm hasta 10 de agosto a las 4pm o hasta que se tengan los 5 primeros participantes que hayan respondido de forma correcta, los ganadores pasarán a la fase final del concurso que se llevara a cabo el 27 de agosto.
- **Dinámica Trivia Técnica o Lógica 3 Dinosaurios**
El concurso se realizará del 22 de agosto desde las 4pm hasta el 24 de agosto a las 4pm o hasta que se tengan los 5 primeros participantes que hayan respondido de forma correcta, los ganadores pasarán a la fase final del concurso que se llevara a cabo el 27 de agosto.
- **Dinámica Videollamada con los 15 ganadores**
El concurso se realizará del 27 de agosto hora a convenir con los participantes clasificados en etapas anteriores, se premiará con un viaje a Cancún para 2 personas descrito más adelante
- El responsable de la entrega de los premios es Universal +.

3. VIGENCIA

El concurso se realizará del 25 de julio de 2025 desde las 16:00 (4 p.m.) hasta el 24 de agosto a las 16:00 (4 p.m.)

Con una final el día 27 de agosto por la plataforma Zoom en horario convenir con los finalistas (15 personas).

4. DINÁMICA

Los Participantes que participen a través de las historias y posteos que proporcionará el Organizador a través de su cuenta de IG @ClaroColombia en la forma descrita en consideraciones podrán hacer parte de la Actividad y concursar por el paquete de viaje a Cancún descrito también anteriormente.

Cada mecánica tendrá 5 cupos clasificatorios, las dinámicas serán las siguientes:

PRIMERA Dinámica Trivia de Conocimiento General en historias

1. Se publicará un post anunciando el inicio de la mecánica.
2. Debes responder correctamente las preguntas que salen en las historias.
3. Ser uno de los 5 primeros en responder las 5 preguntas de forma correcta.
4. Puedes participar desde el 25 de Julio desde las 4:00 p.m hasta el 27 de Julio a las 4:00 p.m, es decir, se tendrán en cuenta los comentarios que participaron hasta las 4:00 p.m. del 27 de Julio del 2025.

5. Ser mayor de edad y tener documento de identificación vigente.
6. Residir en Colombia.
7. Ser cliente Claro Hogar y/o Postpago y tener Universal + contratado en la factura Claro a la hora de participar.
8. Debes seguir a CLARO COLOMBIA: @clarocolombia en Instagram.
9. El lunes 28 de julio contactaremos a los 5 finalistas que cumplan con las condiciones.
10. En caso de empate, ganará el comentario que haya sido publicado primero

SEGUNDA Dinámica Trivia CLARO adivina la palabra

1. Se publicará un post con la dinámica.
2. Debes adivinar dos palabras ocultas usando pistas y letras incompletas
3. Responde correctamente las 2 palabras en los comentarios.
4. Ser uno de los primeros 5 comentarios.
5. Debes seguir a CLARO COLOMBIA: @clarocolombia en Instagram.
6. Puedes participar desde el 01 de Agosto desde las 4:00 p.m hasta el 03 de agosto a las 4:00 p.m, es decir, se tendrán en cuenta los comentarios que participaron hasta las 4:00 p.m. del 03 de Agosto del 2025
7. Ser mayor de edad y tener documento de identificación vigente.
8. Residir en Colombia.
9. Ser cliente Claro Hogar o Postpago y tener Universal + contratado en la factura Claro a la hora de participar.
10. En caso de empate, ganará el comentario que haya sido publicado primero
11. El lunes 04 de agosto contactaremos a los 5 finalistas que cumplan con las condiciones.
12. No podrán participar y no se tendrán en cuenta aquellos que hayan participado en la primera dinámica.

TERCERA Dinámica Trivia CLARO adivina la palabra

1. Se publicará un post con la dinámica.
2. Debes adivinar dos palabras ocultas usando pistas y letras incompletas
3. Responde correctamente las 2 palabras en los comentarios.
4. Ser uno de los primeros 5 comentarios.
5. Debes seguir a CLARO COLOMBIA: @clarocolombia en Instagram.
6. Puedes participar desde el 08 de Agosto desde las 4:00 p.m hasta el 10 de agosto a las 4:00 p.m, es decir, se tendrán en cuenta los comentarios que participaron hasta las 4:00 p.m. del 10 de Agosto del 2025
7. Ser mayor de edad y tener documento de identificación vigente.
8. Residir en Colombia.
9. Ser cliente Claro Hogar o Postpago y tener Universal + contratado en la factura Claro a la hora de participar.
10. En caso de empate, ganará el comentario que haya sido publicado primero
11. El lunes 11 de agosto contactaremos a los 5 finalistas que cumplan con las condiciones.
12. No podrán participar y no se tendrán en cuenta aquellos que hayan participado en la primera dinámica.

TERCERA Dinámica Trivia Técnica o Lógica 3 Dinosaurios

1. Se publicará un post con la dinámica.
2. Responde correctamente las preguntas de la pieza 3 del carrusel.
3. Ser uno de los primeros 5 comentarios.
4. Debes seguir a CLARO COLOMBIA: @clarocolombia en Instagram.

5. Puedes participar desde el 22 de Agosto desde las 4:00 p.m hasta el 24 de agosto a las 4:00 p.m, es decir, se tendrán en cuenta los comentarios que participaron hasta las 4:00 p.m. del 24 de Agosto del 2025
6. Ser mayor de edad y tener documento de identificación vigente.
7. Residir en Colombia.
8. Ser cliente Claro Hogar o Postpago y tener Universal + contratado en la factura Claro a la hora de participar.
9. En caso de empate, ganará el comentario que haya sido publicado primero
10. El lunes 25 de agosto contactaremos a los 5 finalistas que cumplan con las condiciones.
11. No podrán participar y no se tendrán en cuenta aquellos que hayan participado en la primera dinámica.

Dinámica Videollamada con los 15 ganadores*

1. Se envía a los 15 finalistas un link para unirse a una videollamada privada (Zoom) y al mismo tiempo a un juego en Kahoot.
2. Reglas para participar en la llamada:
 - a. Contar con un internet con ancho de banda adecuado
 - b. Contar con un equipo que soporte llamadas por zoom*Claro no se hace responsable por caídas de llamadas o plataforma de zoom.
3. Se hará una partida rápida del reto: 5 preguntas, respuestas de opción múltiple, gana quien responda más rápido y con más aciertos.
4. Los participantes responden en tiempo real desde su celular o computador mientras el host va comentando en vivo y avanza el marcador de Kahoot.
5. Se mostrarán los 3 mejores puntajes y se anunciará el ganado.
6. En caso de empate, se harán preguntas de desempate hasta que se obtenga un único ganador.
7. Cumplir con las condiciones generales.

PREMIO

De acuerdo con la dinámica descrita, CLARO COLOMBIA y Universal + dispone de:

1. Paquete de premio para 2 adultos incluye:

- Vuelos: Pasajes de ida y vuelta desde Bogotá, Colombia, a Cancún, México. Claro se reserva el derecho de ofrecer o no transportes hacia Bogotá y fuera hacia lugar de destino. Esto será informado al ganador.
- Transporte: Traslados ida y vuelta del aeropuerto de Cancún a Tulum, y de Isla Mujeres a Cancún.
- Alojamiento:
 - 2 noches en una villa en Tulum, con desayuno diario. No incluye almuerzo y cena
 - 2 noches en un hotel en Isla Mujeres, con desayuno diario. No incluye almuerzo y cena
- Tour Chichén Itzá, Cenote y Valladolid: (Todo el día) Incluye transporte ida y vuelta, entradas, guía turístico y refrigerios.
- Parque de Aventura Nocturna: Incluye circuito de tirolesas, recorrido en vehículos anfibios (ATC), y rafting subterráneo.
- Paseo en catamarán a Isla Mujeres: (Aproximadamente 6 horas) Incluye equipo de esnórquel, almuerzo y refrigerios.
- Tour de esnórquel en el Museo Subacuático de Isla Mujeres: (Aproximadamente 4 horas) Incluye guía y equipo de esnórquel

***En total son cuatro noches y cinco días**

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

- El premio es para 2 adultos.
- Los ganadores deben viajar al mismo tiempo y con el mismo itinerario.
- Al menos uno de los viajeros debe tener 18 años o más; cualquier persona menor de 18 años requerirá permiso de sus padres o tutores para viajar.
- Vuelos en clase económica desde Bogotá, Colombia (incluyendo impuestos, tasas y cargos aeroportuarios) hasta Cancún, México; los vuelos pueden no ser directos y no todas las rutas estarán disponibles. El itinerario será seleccionado exclusivamente por el proveedor del premio.
- Los traslados desde y hacia el aeropuerto de salida no están incluidos, así como tampoco los gastos relacionados con transporte público, combustible o estacionamiento. Estos correrán por cuenta del ganador y su(s) acompañante(s).
- Se requerirá una tarjeta de crédito o débito válida como depósito de seguridad al hacer el check-in en los alojamientos.
- El alojamiento será en base a ocupación doble: 2 adultos compartiendo una villa en Tulum por 2 noches y una habitación de hotel en Isla Mujeres por 2 noches.
- El proveedor del premio seleccionará el alojamiento a su entera discreción.
- El alojamiento no incluye comidas (excepto desayuno), gastos incidentales, propinas ni llamadas telefónicas o bebidas. Cualquier gasto personal durante el viaje será responsabilidad de los ganadores.
- El premio no incluye comidas y bebidas, excursiones, atracciones, tratamientos, visas, gastos personales ni ningún otro elemento que no esté expresamente especificado en el paquete.
- Todos los elementos del premio están sujetos a disponibilidad. Si alguno no está disponible, se podrá ofrecer una alternativa similar a criterio del proveedor del premio.
- Los ganadores deben contactar al proveedor del premio con tres fechas preferidas de viaje en tres meses distintos, al menos seis semanas antes de la salida.
- Todos los elementos del premio deben tomarse al mismo tiempo.
- Una vez reservado, el premio no puede modificarse ni cancelarse.
- El premio no es reembolsable ni transferible. No hay alternativa en efectivo.
- Todos los viajeros deberán tener un pasaporte válido por al menos 6 meses a partir de la fecha del viaje; cualquier visa o seguro necesario será responsabilidad del ganador y sus acompañantes.
- El premio no podrá utilizarse entre el 21 de diciembre y el 4 de enero (Navidad y Año Nuevo), ni durante feriados públicos en Colombia o México.
- El premio será válido por 12 meses a partir de la fecha de notificación del ganador, y todos los viajes deberán completarse dentro de ese periodo.
- Los organizadores no se hacen responsables de eventos que puedan ocurrir en migración.

IMPORTANTE:

- Claro realizará un chequeo de que el cliente cumpla con todos los requisitos mencionados, si el cliente no los cumple, el premio no será transferible a terceros y se entenderá que el ganador desiste del premio. Claro podrá disponer libremente de este.

Requisitos específicos para el parque de aventuras:

- Niños mayores de 1.37 m pero menores de 12 años deberán presentar un documento de identidad para verificar su edad al ingreso del parque.
- Para la actividad de tobogán: estatura mínima de 1.28 m, peso máximo de 136 kg, capacidad máxima por balsa de 4 personas o 320 kg. Es obligatorio usar casco y saber nadar.

- Para las tirolesas: estatura mínima de 1.10 m, peso mínimo de 40 kg y máximo de 136 kg. El arnés debe ajustarse adecuadamente: circunferencia de cintura hasta 120 cm y de piernas hasta 65 cm. Si el arnés no se ajusta bien al niño, por seguridad no podrá realizar la actividad.
- Para vehículos anfibios y expedición subterránea: estatura mínima de 1.10 m.
- Para balsas y nado en río de estalactitas: estatura mínima de 1.00 m, peso máximo de 136 kg.
- Algunas actividades no son aptas para mujeres embarazadas.
- Ciertas atracciones del parque no se recomiendan para personas con problemas cardíacos, miedo a las alturas, dolores de espalda, en recuperación de una cirugía reciente, o que sufran de mareos con facilidad.
- El esnórquel puede no ser adecuado para personas embarazadas o con problemas de espalda, corazón u otras condiciones médicas graves.

El proveedor del premio es Element London Ltd. Cualquier dato personal proporcionado por el ganador será tratado de acuerdo con la política de privacidad del proveedor, accesible en: <https://element-london.com/element-london-privacy-policy-travel-english/>

El premio no podrá ser canjeado por dinero.

Claro Colombia no se hace responsable si por eventos ajenos a Claro Colombia el evento se cancela por fuerza mayor.

CLARO COLOMBIA se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente el concurso en caso de presentarse motivos fundados de fuerza mayor, caso fortuito, o hechos de terceros, tales como desastres naturales, guerras, huelgas o disturbios, 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.

- El premio no incluye ningún tipo de gasto adicional que no haya sido detallado dentro de este documento de Términos y Condiciones.
- El premio será entregado y efectuado vía correo electrónico con todas las especificaciones requeridas para su cumplimiento.
- El responsable de la entrega del premio será Universal +-.
- Si luego de las actividades no se obtiene el ganador de acuerdo con la dinámica descrita, los premios se declararán desierto y el organizador podrá disponer de ellos libremente.

NOTIFICACIÓN DE LOS GANADORES

- Previo a validar que se cumplen todos los requisitos dispuestos en este documento, el ganador seleccionado será contactado de la siguiente manera al cierre de la dinámica, se realizará el contacto por mensaje directo desde el Instagram de @clarocolombia y se les pedirá la información para verificar que cumplan con los términos y condiciones. Para proceder, deberán indicar los siguientes datos personales: nombre, cédula, correo electrónico, ciudad de residencia, número telefónico. En caso de que la persona no responda en un lapso de 24 horas se dará por entendido que desiste del premio.
- Si la persona no entrega los datos dentro de las 24 horas siguientes a la notificación del correo, se entenderá que desiste del premio y claro podrá disponer libremente de este.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y USO DE LA IMAGEN

Al participar en la presente actividad el participante otorga a CLARO COLOMBIA su consentimiento previo, expreso e informado para el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012. Como titular de los datos provistos, declara que ha sido informado que tiene los siguientes derechos:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a CLARO COLOMBIA que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento está prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.

Los datos personales suministrados serán incorporados a una base de datos con fines comerciales, publicitarios y de marketing. CLARO COLOMBIA tiene como domicilio la Carrera 68A # 24B – 10, Bogotá, Colombia. Tel: *611, Bogotá (1)7500500, línea gratuita nacional 018000341818.

El tratamiento de datos personales por parte de CLARO COLOMBIA se desarrollará con base en las políticas de privacidad publicadas en http://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas_Seguridad_Inf_Claro.pdf, las cuales son plenamente aplicables a los datos provistos por los participantes. Por favor leerlas antes de participar en la actividad.

DESCALIFICACIÓN

Se descalifica automáticamente y no podrá ser acreedor del premio al participante que se encuentre bajo alguna de las siguientes causales:

- a. El participante que no cumpla con los Términos y Condiciones del concurso contenidos en el presente documento.
- b. El participante que no posea documento de identificación válido y/o vigente.
- c. El participante que actúe de modo fraudulento o delictivo a juicio de CLARO COLOMBIA y de acuerdo con las leyes colombianas respectivas, ya sea al momento de participar en el concurso o al momento de reclamar el premio.
- d. El participante que emita mensajes de contenido inapropiado, ofensivo u obsceno a cualquier red social de CLARO COLOMBIA, así como mensajes que agredan a la marca Claro o a los usuarios de la comunidad en dichas redes sociales y cualquiera en que la marca participe.
- e. El participante que utilice bots, haga spam o utilice perfiles falsos.

f. Si los datos suministrados por el ganador no coinciden con aquellos que se verifiquen por CLARO COLOMBIA, ya que se realizará una labor de auditoría del concurso para determinar si el participante ha incurrido en alguna de las conductas descritas.

g. No podrán participar empleados de CLARO COLOMBIA (Comcel S.A.) o de las empresas colaboradoras de Claro, su cónyuge y/o sus familiares cercanos (primer grado de consanguinidad o primero de afinidad).

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

En caso de presentarse eventos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito, o hechos de terceros tales como desastres naturales, guerras, huelgas, disturbios, prohibición u cualquier medida que obstaculice o impida la realización de la Actividad, así como también, cualquier tipo de situación que afecten el desarrollo de la Actividad; o en caso de detectarse un fraude o intento de fraude en perjuicio del Organizador o los Participantes de la misma, el Organizador podrá modificar en todo o en parte esta Actividad, así como suspenderla temporalmente o definitivamente sin asumir ninguna responsabilidad al respecto. En estos casos, el fundamento de las medidas que se adopten, así como las pruebas que demuestren la existencia de la causa, estarán a disposición de cualquier interesado, a solicitud del mismo.

JURISDICCIÓN

Toda cuestión que en virtud de esta Actividad se genere entre cualquier Participante y el Organizador, se regirá por las leyes de la República de Colombia y serán competentes para dirimir cualquier controversia o contienda legal, la justicia ordinaria colombiana y cualquier entidad gubernamental competente, cualquiera sea la causa de la acción o del reclamo, con renuncia expresa de los participantes de cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles.

CONDICIONES ADICIONALES

Para participar en la actividad los participantes no deben pagar ningún valor a CLARO COLOMBIA.