

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO WIN PLAY CANAL DE WHATSAPP

- ✓ Oferta válida del 01 de marzo al 31 de marzo de 2026

Este documento contiene información general sobre las condiciones de algunos de los servicios CLARO POSTPAGO y tiene como objetivo informar al consumidor sobre las condiciones generales de los servicios de CLARO. Para más información consulta en Claro.com.co

- ❖ Los clientes podrán realizar proceso de **MIGRACIÓN** con el siguiente plan:

TMCODE	Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Incluye OTT de:	Total plan postpago bundle con adicional	Datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos.	Minutos a nivel Nacional	Mensajes de texto a nivel Nacional	Minutos limitados marcando por el 00444 a: USA, Canadá, México Puerto Rico	Aplicaciones que podrá seguir usando terminada la capacidad de datos del plan	Más beneficios sin pagar más	Tipo de Plan
35086	Conectados Win 25.2 V 6.1	\$ 36.829	\$ 43.900	Win Play (\$17.000)	\$ 60.900	55GB	55GB	Ilimitados	Ilimitados	No Incluye	Facebook App, X, WhatsApp	Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB, Claro Club.	Bundle

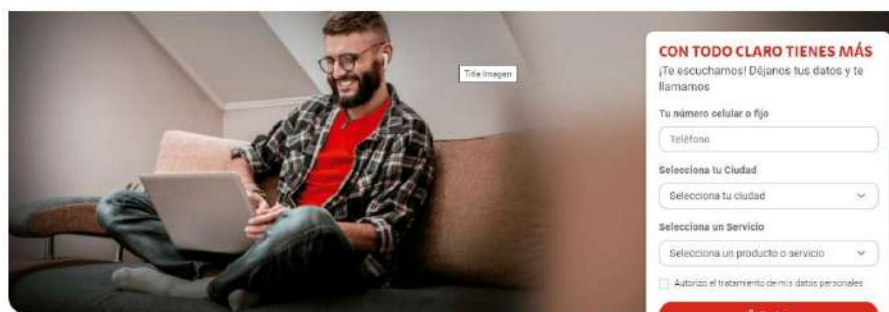
Desde la activación del plan y durante el siguiente mes, se tendrá activo a través de Claro Video contenido de:

- **UNIVERSAL+ Y ATRESPLAYER.**
- El contenido disponible en Claro Video está sujeto a cambios y no es caracterizado, (puede variar en cualquier momento).

Condiciones generales de los planes:

- ✓ Oferta exclusiva para el canal de WhatsApp o digitales.
- ✓ Aplica exclusivamente para clientes Claro relacionados en la base que reciban el mensaje vía WhatsApp o la comunicación por canales digitales con la invitación adquirir una nueva línea postpago o con su mismo número.
- ✓ La oferta se comunicará vía WhatsApp, Mensaje de texto (SMS), campañas digitales, a la línea celular y/o correo electrónico del cliente relacionado en la base.
- ✓ Aplica para los clientes que se registren en el siguiente enlace: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/> seleccionando la opción Quiero un plan postpago

Todo Claro



- ✓ Si el usuario recibe el mensaje vía WhatsApp, la sesión en el canal WhatsApp se mantendrá abierta durante 6 horas, donde el cliente podrá aceptar la oferta interactuando con las opciones dadas en el mensaje, pasado este tiempo el cliente deberá iniciar una nueva conversación desde el mismo chat de WhatsApp en

- caso de encontrarse interesado en la oferta, donde será atendido por un asesor para realizar el cambio, o en caso de que desee realizar otra consulta.
- ✓ Los clientes que acepten la oferta ofrecida vía WhatsApp o canales digitales podrán disfrutar del plan, en
 - La línea debe estar en estado activa en CLARO.
 - La línea debe pertenecer al segmento prepago Personas.
 - La línea no debe estar inscrita en listas de bloqueo para recibir campañas comerciales
 - La línea no debe tener un cambio de plan pendiente de ejecutarse.
 - Para consultar nuestra política de tratamiento de datos puede ingresar aquí: <https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/lightbox/descrpcion-ED-153.html>
 - ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Impoconsumo del 4%, en los casos en que aplica.
 - ✓ Aplican para personas naturales.
 - ✓ Aplican a nivel Nacional.
 - ✓ Aplican para el canal de venta digital.
 - ✓ La oferta incluye 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones. El contenido disponible en Claro Video está sujeto a cambios y no es caracterizado, (puede variar en cualquier momento).
 - ✓ Durante el siguiente mes se tendrá activo a través de Claro Video contenido de UNIVERSAL+ Y ATRESPLAYER.
 - ✓ El uso de las aplicaciones de Instagram, Facebook App, X y Chat de WhatsApp, descuentan datos del plan, una vez el usuario consuma la capacidad de navegación del plan, podrá seguir accediendo a las funcionalidades de las redes mencionadas (ver condiciones más adelante).
 - ✓ El plan relacionado permite compartir datos con otros dispositivos que estén al alcance del equipo móvil que utiliza la línea de acuerdo con el plan adquirido.

Condiciones generales de navegación:

- ✓ La velocidad que pueda obtener en el plan o paquete de datos depende del tipo de red disponible (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE, 5G) en el lugar desde el cual se conecte el usuario, de las condiciones geográficas desde donde se accede y del dispositivo móvil que utilice. Para obtener la velocidad de la red 4G LTE, el usuario deberá contar con un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz con la versión de Software LTE habilitada, una SIM Card 4G LTE (USIM) y estar en zona de cobertura 4G-LTE. Para obtener la velocidad de 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/>. En zonas sin cobertura 4G y/o 5G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- ✓ Más información de condiciones generales de los planes relacionados en cuanto a voz, datos y adicionales, consultar: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/>
- ✓ Al recibir la promoción de descuento en el cargo fijo mensual, el beneficio de “Más Datos por ser Todo Claro” se entregará al mes siguiente de finalizada la promoción de descuento, siempre que el cliente mantenga la condición de ser Todo Claro. Más información de condiciones generales del beneficio Todo Claro, siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones para ser Todo Claro <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>

CONDICIONES DE ENTREGA

Una vez confirmada la cobertura, y aprobadas las validaciones de crédito, la fecha de portación se programará dentro de 3 días hábiles

Ciudades en las que tenemos cobertura para entrega de Sim Card en el transcurso de 3 días hábiles:

Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena de Indias, Soacha, Soledad, Villavicencio, Ibagué, Bucaramanga, Valledupar, Santa Marta, Pereira, Manizales, Cúcuta, Montería, Bello, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Armenia, Mosquera, Sincelejo, Itagüí, Madrid, Zipaquirá, Dosquebradas, Chía, Envigado, Buenaventura, Facatativá, Floridablanca, Jamundí, Yopal, Tuluá, Tunja, Riohacha, Funza, Fusagasugá, Cajicá, Yumbo, Malambo, Sabaneta, Maicao, Rionegro, San Juan de Girón, Sogamoso, Girardot, Cartago, Piedecuesta, Duitama, Tocancipá, Acacías, Apartadó, Ciénega, Aguachica, Candelaria, Ipiales, Arauca, Turbaco, Galapa, Sabanalarga, Barrancabermeja, La Estrella, Santander de Quilichao, Santa Rosa de Cabal, Buga, Puerto Colombia, Pradera, El Espinal, Baranoa, Fundación, El Cerrito, Cota, Cereté, Florida, La Ceja, Copacabana, Villamaría, Puerto Tejada, Calarcá, Magangué, Fonseca, Corozal, San Juan del Cesar, Ocaña, El Rosal, La Dorada, Lórica, Bosconia, Agustín Codazzi, Arjona, Granada, Caucasia, Los Patios, Turbo, Sibate, Villa del Rosario, Montelíbano, Aguazul, Zarzal, Girardota, Puerto Gaitán, Sahagún, Chigorodó, Sopó, El Carmen de Bolívar, Plato, Chiquinquirá, La Calera, Marinilla, Villeta, Planeta Rica, Pamplona, La Mesa, San Gil, Tierralta, El Banco, Guacarí, Paipa, Chinchiná, Roldanillo, Tenjo, Sabanagrande, Aracataca, Carepa, Uribe, Palmar de Varela, Santo Tomás, La Virginia, El Carmen de Viboral, La Jagua de Ibirico, Curumaní, Gachancipá, Barbosa, Sevilla, Puerto López, Bojacá, Quimbaya, Guarne, La Paz, Chiriguaná, Tauramena, Tabio, Restrepo, Viola, La Unión, Montenegro, San Marcos, San Juan Nepomuceno, Circasia, Sampués, Guaduas, Caicedonia, Cumaral, Chinú, La Tebaida, Bugalagrande, Santa Cruz de Mompox, San Martín, Túquerres, Yarumal, Puerto Berrío, Ciénaga de Oro, Andalucía, Dagua, Chocontá, El Copey, Palermo, Guasca, Ginebra, Santa Rosa de Osos, Anserma, Piendamó, Polonuevo, El Santuario, Suesca

FACTURACIÓN



Corte de facturación: Este se refiere a la fecha de cierre de facturación, que va hasta el día en el que se genera la facturación al cliente. Por lo tanto, el ciclo de facturación es un día después del corte.



Ciclos de facturación: Es la fase de cobro de servicios que corresponde al día en que se le asignara recursos al usuario y la fecha en la que se realizara el corte de la factura.



Prorrates: Es la forma como se promedia el cargo fijo mensual y los productos incluidos en el plan desde el día de activación de la línea hasta el día del corte de facturación asignado al cliente.

FORMAS DE PAGO

Tienes diversas opciones para realizar tus pagos:



PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)

CLARO tiene habilitados los siguientes mecanismos para la presentación de PQR:

- a. De forma verbal a través del *611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.
- b. A través de los Centro de Atención y Ventas (CAV) o de los Centros de Pagos y Servicios (CPS) habilitados, los cuales podrá consultar en el siguiente link: <https://www.claro.com.co/personas/soporte/cavs/>
- c. Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
- d. Página web: www.claro.com.co
- e. Facebook: <https://www.facebook.com/ClaroCol>

CLARO dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

Para contactar a la superintendencia de industria y comercio ingresa aquí <https://www.sic.gov.co/>

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

CONDICIONES CAMPAÑA PLANES POSTPAGO Y BALONES WIN PLAY CANAL WHATSAPP Y TIENDA.CLARO.COM.CO

Descripción de la campaña:

Los clientes que adquieran un plan postpago bundle + Win play en **MIGRACIÓN** durante la campaña que se llevará a cabo del 13 al 15 de marzo de 2026, tendrán como beneficio un **balón marca Win play**, otorgado exclusivamente a los primeros 3 clientes que compren un plan postpago bundle + Win play por día (Conectados Win 25.2 V 6.1) por día, durante el periodo de vigencia de la campaña.

CONDICIONES

1. El beneficio será otorgado únicamente a los primeros 3 clientes que active su plan postpago por día, durante el periodo de vigencia de la campaña.
2. El beneficio solo aplica únicamente usuarios que queden con activación de plan exitoso durante las fechas informadas, a través del canal WhatsApp 100% digital y tienda.claro.com.co.
3. El beneficio aplica únicamente para clientes que reciban la comunicación anunciando la promoción no aplica en los casos en los que se realice reenvío de la comunicación.
4. Se generan 9 beneficios durante la promoción es decir (3 diarios).
5. El beneficio aplicará una única vez por cliente.
6. El beneficio corresponde a un **(1) balón de microfútbol WIN Play**, el cual será entregado hasta dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la confirmación de la activación exitosa del plan postpago.
7. Imagen del balón líneas abajo:



NOTIFICACIÓN GANADOR:

8. Previo a validar que se **cumplen todos los requisitos** dispuestos en este documento, el ganador seleccionado será contactado por el equipo de ventas Ecommerce a su número de teléfono registrado en CLARO. Para proceder, deberá indicar los siguientes datos personales: nombre, cédula, correo electrónico, ciudad de residencia, número telefónico y dirección. Estos datos serán solo para efectos del envío del beneficio.
9. Terminado el concurso en un **lapso no superior a 1 día hábil**, **CLARO llamará al cliente un máximo de 3 veces** con diferencia cada llamada entre 15 y 40 minutos para efectuar la confirmación de datos de entrega.
10. **Si la persona no contesta en ninguna de las llamadas, se entenderá que desiste del premio y CLARO podrá disponer libremente de este.**

ENTREGA DEL BENEFICIO:

11. La entrega del premio será realizada la dirección registrada y confirmada por el usuario al momento de la adquisición de su plan postpago y en el proceso de confirmación realizado en el apartado anterior, **si no es recibida o rebota por un máximo de dos veces, se entenderá que desiste del premio y CLARO podrá disponer libremente de este.**
12. La entrega del beneficio se realizará a través de mensajería certificada, mediante la transportadora asignada **(Servientrega)**, a la dirección suministrada por el cliente durante el proceso de activación del plan postpago. Siendo responsabilidad exclusiva del cliente la exactitud de los datos proporcionados.
13. La entrega del beneficio está sujeta a cobertura geográfica y a los tiempos de entrega definidos por la transportadora asignada. Claro no se hace responsable por retrasos derivados de causas atribuibles a la empresa de mensajería, eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
14. Una vez confirmada la activación exitosa del plan postpago, el cliente ganador será notificado vía mensaje de texto (SMS), en el cual se le informará el número de guía correspondiente al envío del balón WIN Play para su correspondiente seguimiento.
15. La transportadora realizará **hasta dos (3) intentos de contacto y/o entrega en la dirección registrada**. En caso de que el cliente no sea localizado, no atienda los intentos de contacto, no se encuentre disponible, o no sea posible la entrega por causas imputables al cliente, se entenderá que este desiste del beneficio, sin que haya lugar a reclamaciones posteriores.

CONDICIONES ADICIONALES

16. En ninguna circunstancia el beneficio se realizará en efectivo.
17. El beneficio no aplicará en eventos que sean detectados por CLARO como fraude.
18. Este beneficio es acumulable con otras promociones.
19. Condiciones Adicionales CLARO se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente el beneficio 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 Claro o de los usuarios, sin asumir ninguna responsabilidad al respecto.
20. Si el usuario recibe el mensaje vía WhatsApp, la sesión en el canal WhatsApp se mantendrá abierta durante 6 horas, donde el cliente podrá aceptar la oferta interactuando con las opciones dadas en el mensaje, pasado este tiempo el cliente deberá iniciar una nueva conversación desde el mismo chat de WhatsApp en caso de encontrarse interesado en la oferta, donde será atendido por un asesor para realizar el cambio, o en caso de que desee realizar otra consulta