

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONCURSO UNIVERSAL+

Términos y Condiciones:

Cliente activo en Claro **Hogar o Pospago**

Cliente activo en el paquete de Universal + para participar en las dinámicas de destreza que se explican más adelante en el documento.

Mayor de edad, que resida en Colombia.

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)

1. ACEPTACIÓN

Por favor lee estos términos y condiciones detenidamente antes de participar. Desde el momento en que decidas 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**.

2. REQUISITOS PARA PARTICIPAR

Puedes participar desde el 10 de octubre desde las 12:01 am hasta el 31 de octubre a las 11:59 pm.

A continuación, se informan las condiciones que se deberán cumplir para participar en el concurso por dinámica:

- Ser mayor de edad y tener documento de identificación vigente.
- Residir en Colombia.
- Ser cliente Claro Hogar o Postpago y tener Universal + a la hora de participar
- Contar con Visa Americana vigente y habilitada para viajar

3. MECÁNICA Y PREMIO

A. MECANICA

Clientes nuevos (no tienen el servicio Universal+ contratado)

- Deben ser clientes Claro (pospago/hogar) y activar el servicio Universal+.
- el participante recibirá un mensaje de texto (SMS) con el enlace de la landing del concurso en el transcurso de máximo 3 días hábiles posteriores a su compra
- Desde dicho enlace podrá acceder al juego y registrarse para participar.

Clientes actuales (ya tienen el servicio Universal+ contratado)

- Clientes que ya cuentan con el servicio activo de Universal+
- Recibirán un mensaje de texto durante el periodo que dure el concurso con el enlace directo a la landing.
- Deberán ingresar al enlace, registrarse y jugar.

Registro en la plataforma

- Todos los participantes deben ingresar a www.claro.com.co / [Claro](#) donde encontrarán el Banner Universal + allí iniciaran con el proceso de registro y de forma posterior acceder al juego “concéntrese”
- Durante el registro se validará que el usuario sea cliente Claro (Pospago/Hogar) y tenga el servicio Universal+ activo.

El juego

- La mecánica consiste en un **juego digital tipo “concéntrese”** con temática del universo Universal+
- El objetivo es encontrar las 8 parejas de cartas idénticas en el menor tiempo posible.
- El ganador será el participante que complete el juego en el tiempo más corto.
- Se trata de un juego de **habilidad y destreza**.

Intentos y puntaje

- Cada participante contará con **3 intentos** para jugar.
- El ganador será el participante que encuentre las 8 parejas de cartas idénticas en el menor tiempo posible. Se tomará en cuenta el **mejor tiempo obtenido**, registrado en **segundos y milisegundos**.
- El tiempo será registrado en un **ranking en tiempo real** visible para todos los participantes en la landing del concurso www.claro.com.co

Selección de ganadores

- Al finalizar la campaña, se seleccionarán como ganadores los **2 participantes con mejor tiempo**, quienes podrá viajar con un acompañante que cumpla las condiciones mencionadas a lo largo de este documento.
- Los ganadores obtendrán un viaje a **Universal Orlando Resort**.
- Para ser elegible, el participante debe:
 - Estar correctamente registrado.
 - Ser cliente Claro y tener activo el servicio de Universal+.
 - Aceptar los términos y condiciones del concurso.
 - Contar con Pasaporte y Visa Vigente
 - El ganador será notificado por Claro Colombia con un tiempo límite de respuesta no mayor a 3 días hábiles, en caso de no recibir dicha respuesta se entenderá como desistimiento del premio

B. PREMIO

Acuerdo entre Universal City Development Partners, Ltd., que opera como Universal Orlando Resort ("UO") en Orlando, Florida, y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., que opera como CLARO ("Patrocinador") en Bogotá D.C

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

De dos paquetes para premiar a 2 personas con sus respectivos acompañantes así:

Paquete de premio por 6 días 5 noches para 2 personas incluye:

1. Transporte aéreo de ida y vuelta en clase turista para hasta dos (2) personas desde el aeropuerto principal más cercano al domicilio del ganador (según lo determine UO a su entera discreción) hasta Orlando, Florida. El ganador será responsable del transporte terrestre hacia/desde el aeropuerto en el punto de origen.
2. Traslados terrestres no exclusivos hacia/desde el aeropuerto en Orlando, Florida y hacia/desde el hotel y UO.
3. Alojamiento en hotel, solo habitación e impuestos, para hasta dos (2) personas en un máximo de una (1) habitación en Universal Terra Luna Resort (o en otro hotel de Universal Orlando Resort elegido por UO), por seis (6) días consecutivos y cinco (5) noches. El alojamiento no incluye comidas, gastos incidentales, propinas, llamadas telefónicas ni ningún otro gasto personal incurrido durante el viaje que no se especifique aquí.
4. Boletos **Universal Orlando 3 Park Explorer PLUS 1-Day Universal Epic Universe** para hasta dos (2) personas, que incluyen acceso a los parques temáticos Universal Studios Florida y Universal Islands of Adventure, al parque acuático temático Universal Volcano Bay, **más** un día de admisión a Universal Epic Universe.

NOTA: Los paquetes del Gran Premio deben ser otorgados **antes del 10 de noviembre de 2025**, y el viaje debe realizarse **antes del 30 de noviembre de 2026**, de lo contrario el premio será **anulado**. Pueden aplicarse fechas bloqueadas u otras restricciones según lo determinen la aerolínea y/o el hotel.

Los arreglos de viaje del ganador deben hacerse **con al menos sesenta (60) días de anticipación** a la fecha del viaje y están sujetos a disponibilidad. Si el ganador no puede hacer uso del premio dentro del período establecido, **perderá el paquete del premio**.

Todos los elementos del premio deben **canjearse al mismo tiempo**, y **no se permitirán cambios** después de la confirmación del canje. Si el ganador decide disfrutar de parte o la totalidad del premio **sin acompañante**, el premio se otorgará **solo al ganador** y cualquier parte restante del premio será **anulada** y **no estará sujeta a compensación adicional o alternativa**.

El ganador debe tener **dieciocho (18) años o más**. Si el ganador tiene entre **dieciocho (18) y veintiún (21) años**, deberá estar acompañado por un adulto de **al menos veintiún (21) años** para poder registrarse en el hotel. Los acompañantes menores de edad, si los hay, deben estar acompañados por un padre o tutor legal.

Los viajes **no son transferibles y no tienen valor en efectivo**. Todos los paquetes de premios no reclamados y/o no utilizados, o partes de ellos, seguirán siendo propiedad de **UO** y **no podrán utilizarse como incentivos de ventas o intercambio** para empleados del patrocinador, ni podrán ser vendidos, intercambiados o transferidos por el ganador, ni utilizados por el patrocinador, sus agencias o clientes.

El ganador y sus acompañantes deben **viajar al mismo tiempo y salir de la misma ciudad**. Todos los detalles del paquete del Gran Premio serán determinados por **UO a su entera discreción**, y UO se reserva el derecho de **sustituir el premio o algún elemento del premio por otro de valor comparable**.

Durante la temporada de otoño e invierno en EE. UU., Universal Volcano Bay permanece cerrado en ciertas fechas. Universal Volcano Bay comenzará un cierre estacional el **26 de octubre de 2026**, con una reapertura actualmente prevista **en o antes del 24 de marzo de 2027**. Si el ganador decide viajar durante el período en que el parque esté cerrado, **perderá el acceso al parque acuático temático Universal Volcano Bay**, sin compensación alternativa ni adicional.

Todos los boletos son válidos únicamente durante el horario normal de operación. Los horarios de operación y la disponibilidad de atracciones y espectáculos están sujetos a cambios sin previo aviso. Algunos eventos especiales pueden requerir boletos por separado. **UO se reserva el derecho de cambiar el nombre de todos los boletos.** Los boletos excluyen específicamente el acceso a eventos especiales o con boletos separados ("hard ticket") en cualquiera de los parques temáticos, hoteles o en cualquier lugar de **Universal CityWalk Orlando**, como **Hard Rock Live®**.

En relación con cualquier visita a **Universal Orlando Resort**, se recomienda seguir las políticas de Universal Orlando, las pautas de los **Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC)** y las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Además, los visitantes deben estar al tanto y cumplir con las directrices gubernamentales sobre restricciones de viaje y cuarentenas obligatorias antes de visitar cualquier destino de Universal Orlando.

Ten en cuenta que cualquier lugar público donde haya personas presenta un riesgo inherente de exposición al COVID-19, y Universal Orlando **no puede garantizar** que una persona no se exponga durante su visita.

Universal+ proporcionará sin costo **cuatro (4) vales de comida** valorados en **trescientos dólares estadounidenses (US\$300)** para ser entregados como paquetes de premios secundarios,

No incluye eventos especiales

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.

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.

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.

6. 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. El participante que se identifique como remitente de información a través de perfiles de dudoso origen, o que hayan sido creados con una antelación inferior a seis (6) meses.
- g. 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.
- h. 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).
- i. No podrán participar quienes hayan sido ganadores de cualquiera de las actividades realizadas en las redes sociales de CLARO COLOMBIA y/u otras redes asociadas a Claro Colombia dentro de los ocho (8) meses anteriores a la fecha de inicio de este concurso.

7. 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.

Los participantes autorizan que se use su nombre e imagen capturada en fotos, videos y/o comentarios publicados en redes sociales para que sean utilizadas exclusivamente en actividades relacionadas al concurso objeto de este reglamento, por cualquier medio conocido o por conocer, en el territorio de Colombia y de manera indefinida. El participante no recibirá ningún tipo de pago o indemnización adicional al beneficio establecido para la presente actividad por el uso de sus fotos, videos y/o comentarios, por lo que queda claro que no habrá ningún tipo de reclamación posterior.

8. CONDICIONES ADICIONALES

- Para participar en el concurso o recibir el premio los participantes no deben pagar ningún valor a CLARO COLOMBIA.
- CLARO COLOMBIA no se hace responsable por eventuales errores que se puedan producir en la plataforma de Internet, ni por fallas en la conexión de Internet del usuario, ni por fallas en la plataforma de Instagram que de una u otra forma hayan influido e incidido en la posibilidad del usuario para participar en el concurso.
- CLARO COLOMBIA queda exonerado de toda responsabilidad en caso de mal funcionamiento de la plataforma web, servidores de correo y de las plataformas involucradas, o por una incorrecta transmisión de información que impida el normal desarrollo del concurso.
- Se descartarán de las redes sociales de CLARO COLOMBIA, los comentarios que emitan cualquier tipo de calificativo, afirmación o expresión que agreda la marca Claro o a los miembros de la comunidad en dichas redes, así como la dinámica de este concurso o la campaña promocional que lo cobija.

e. 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.

Válido para todo Colombia.

CONDICIONES GENERALES PAQUETE UNIVERSAL +

Aplica a nivel Nacional.

Aplica para clientes nuevos y actuales que adquieran los paquetes Premium como servicio nuevo.

Aplica para Residencial y Soho.

Aplica para estratos del 1 al 6.

Los usuarios que realicen congelaciones perderán el beneficio de la campaña.

Los usuarios que caen en mora perderán el beneficio de la campaña.

Aplica para la red Bidireccional en el segmento Residencial y Soho en red HFC y FTTH y aplica para DTH sujeto a la disponibilidad de las señales.

El paquete será asociado para todos los decodificadores instalados y/o los que el cliente indique.

Los servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.

Los valores indicados incluyen IVA a excepción de Leticia y San Andrés, donde está excluido por regulación.

El servicio de UNIVERSAL+ es propiedad del NBCUniversal International Networks & Direct-to-Consumer.

El precio de UNIVERSAL+ es determinado por el tercero que presta el servicio y se puede consultar en <https://universalplus.com/>

Los servicios prestados por Claro serán el de contratación y pago de la suscripción a UNIVERSAL+ por medio de la factura del servicio Hogar.

El servicio UNIVERSAL+ es únicamente para uso personal y los suscriptores no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles en un establecimiento o área comercial abierta al público.

Las tarjetas de regalo, códigos de descuento o cualquier otro medio de descuento que UNIVERSAL+ ponga a disposición del público en general no podrán aplicarse al medio de pago con Claro.

El servicio de pago en la factura podrá suspenderse con 15 días de anticipación, previamente informado al Cliente.

Para cancelación de contrato de los canales con claro, claro podrá suspender y/o cancelar el servicio adicional.

La oferta de canales del paquete no es caracterizada.

Aplica solo para clientes hogar con televisión con decodificador. No aplica para Claro Tv+; Y el servicio sujeto a estudio de financiamiento y matriz de crédito.

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

El número y contenido de los canales podrá variar en cualquier momento conforme a las negociaciones de las casas programadoras, en todo caso si el cliente no está conforme con los cambios realizados, los cuales les serán informados previamente, podrá solicitar la cancelación de servicio y solo se le cobrará el servicio hasta la siguiente facturación.

CONTENIDO DEL SERVICIO

El paquete de UNIVERSAL+ incluye 5 canales lineales y pueden ser modificados por UNIVERSAL+ sin previo aviso.

Los canales lineales son:

Universal Cinema,

Universal Comedy,

Universal Crime

Universal Reality,

EL SERVICIO

Para más información se comunica mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-hogar/television/canales-premium/>

5. JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Este concurso se rige por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que surja en relación con el concurso será resuelta por los jueces competentes de la ciudad de Bogotá D.C., renunciando las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

6. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DEL PREMIO

Universal Orlando Resort (“UO”) en Orlando, Florida será responsable de la logística del viaje, incluyendo transporte, alojamiento y entradas al parque. Claro Colombia no se hace responsable por cancelaciones, modificaciones o inconvenientes relacionados con la prestación de estos servicios por parte del proveedor.

7. PROTECCIÓN DE MENORES

Los menores de edad que viajen como acompañantes deberán contar con autorización expresa de sus padres o tutores legales. Además, deberán estar acompañados en todo momento por un adulto responsable. El organizador se reserva el derecho de solicitar documentación adicional para verificar la autorización.

8. IDIOMA OFICIAL DEL DOCUMENTO

Este documento ha sido redactado en español, idioma oficial para todos los efectos legales. En caso de existir versiones traducidas, prevalecerá la versión en español.