

## CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN – DATOS LIBRES PARA CLIENTES TODO CLARO

---

### ✓ Oferta válida del 01 de mayo al 31 de mayo de 2026

Los clientes actuales de Claro que cuenten con un plan móvil postpago y servicios fijos asociados al mismo número de documento de identidad, recibirán como beneficio promocional en su plan postpago “Datos libres”. Este beneficio estará vigente mientras el cliente mantenga la condición de ser usuario Todo Claro. (Aplican condiciones, los cuales se detallan más adelante).

### • Condiciones generales para acceder al beneficio de datos libres:

- ✓ Aplica para usuarios actuales Todo Claro a nivel Nacional.
- ✓ Este beneficio promocional de “Datos libres” aplica exclusivamente para personas naturales que sean clientes Todo Claro, es decir, que cuenten con un plan móvil postpago cuyo cargo fijo mensual sea igual o superior a \$65.000, y que adicionalmente tengan contratado un servicio fijo con un cargo mensual igual o superior a \$70.000, asociados al mismo número de documento de identidad.
- ✓ Este beneficio promocional de “Datos libres” podrá ser aplicado a todas las líneas móviles postpago que el cliente tenga registradas bajo su perfil Todo Claro, siempre y cuando cada línea cumpla con las condiciones establecidas en el presente documento.
- ✓ El beneficio promocional de datos libres no es acumulable con otras promociones, descuentos comerciales ni campañas vigentes que otorguen beneficios adicionales al cliente.
- ✓ Para acceder al beneficio promocional de datos libres, el cliente debe tener activos tanto su plan móvil postpago como sus servicios fijos.
- ✓ Los datos libres deben ser utilizados única y exclusivamente por la línea y de ninguna manera podrán ser utilizados para comercialización.
- ✓ De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, tal como fines comerciales, uso abusivo o de fraude, informando previamente al usuario. En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea será cancelada.
- ✓ El beneficio se informará a los clientes que tengan autorizado la recepción de mensajes a través de los medios establecidos por la compañía.
- ✓ La capacidad de navegación de datos es libre y no tiene limitaciones de velocidad más allá de aquellas relacionadas con las tecnologías habilitadas de acuerdo con las condiciones geográficas.
- ✓ La velocidad de navegación no se limita, sin embargo, esta depende de condiciones como el equipo móvil del cliente, cobertura de la red y otros factores geográficos.
- ✓ No aplica para venta de minutos y datos.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.
- ✓ No aplica para clientes que, teniendo el beneficio promocional de datos libres, cambien su plan por uno inferior.
- ✓ No aplica para clientes que tengan solicitud de cancelación en su servicio postpago o fijo.

## CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN – DATOS LIBRES PARA CLIENTES TODO CLARO

---

- ✓ Para los planes libres Claro, la información de consumo de datos estará disponible para consulta en la factura mensual.
  - ✓ Cuando aplique, el cliente podrá compartir datos de su plan postpago con otros dispositivos que estén dentro del alcance del equipo móvil asociado a la línea, conforme a las condiciones del plan contratado originalmente, es decir, según el plan, contará con una capacidad específica de datos para compartir. Cabe resaltar que los datos compartidos no incluyen los datos promocionales otorgadas como beneficio promocional por ser cliente Todo Claro.
  - ✓ En caso de recibir una 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. Para más información de restricciones y condiciones generales de la oferta postpago Todo Claro consulta <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
  - ✓ 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/o5G, los equipos soportarán la velocidad de conexiones de las redes 2G y 3G.
- **Pérdida del beneficio promocional de datos libres:**
    - ✓ En caso de que el cliente cancele definitivamente su servicio fijo y continúe únicamente con su plan móvil postpago, es decir, deje de cumplir con la condición de ser cliente Todo Claro, el beneficio promocional de datos libres será retirado de su plan. A partir de ese momento, el plan postpago quedará con la asignación de datos incluida del plan contratado.
    - ✓ En caso de que el servicio sea suspendido por mora en el pago, el cliente perderá el beneficio promocional de datos libres asociado a su plan postpago.
  - El proveedor del servicio es Comcel S.A