

Términos y condiciones del Servicio Escudo Claro
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO ADICIONAL AL PLAN POSTPAGO

A partir del 20 de abril de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2026 Claro ofrece el servicio de “Escudo Claro” con cargo a la factura Claro Móvil postpago es un servicio adicional. Estará disponible para clientes que tengan un servicio Claro Móvil Postpago. El usuario deberá hacer el pago total del servicio y la adquisición de esta oferta no altera los servicios previamente adquiridos con Claro Colombia, el servicio no acepta pagos parciales de factura.

Plan	Valor Mensual del Servicio	Incluye
Estándar	\$ 4.000	<ul style="list-style-type: none">• Detección y alerta de riesgos en la navegación.• No necesita instalación de software.• No necesita hacer actualizaciones.• Detección de: Malware y Phishing, entre otros.

1. Condiciones Generales

- 1.1. Los valores están excluidos de IVA.
- 1.2. Vigencia a partir del 20 de abril de 2026 hasta 31 de diciembre de 2026.
- 1.3. Los servicios de “Escudo Claro” son prestados por **WHALEBONE, S.R.O.**
- 1.4. Los servicios serán facturados como cargo adicional a la factura de los servicios Claro Móvil.
- 1.5. Los planes de “Escudo Claro” aplican para clientes con servicios Claro móvil.
- 1.6. Los servicios no necesitan instalación o actualización de una aplicación u otro software en el dispositivo del usuario, debido a que es una solución de seguridad basada en la nube.
- 1.7. Conoce detalles, términos y condiciones de cada servicio en claro.com.co.

2. El servicio

- 2.1. El Servicio de “Escudo Claro” es un sistema de alertas que reduce el riesgo en la navegación del dispositivo de los clientes en sitios web peligrosos, sin restringir su comportamiento de navegación.
- 2.2. El servicio es una solución basada en la nube que reduce a los clientes de peligros al navegar por la red Claro móvil y los previene de amenazas como malware, phishing, fake emails, haked websites, malicious coin miners, scam websites, botnets, sitios de spam y otros técnicamente peligrosos.
- 2.3. El servicio realiza alertas a través de una página de notificación, que aparece automáticamente en cuanto se detecta una amenaza o un peligro en el momento de la navegación en internet por parte del cliente. Una vez se detecta y alerta la amenaza, el cliente debe tomar la decisión de acceder o no acceder a la página.
- 2.4. El servicio de “Escudo Claro” funciona con dispositivos como: Teléfonos Inteligentes, tabletas, equipos de WiFi, computadores portátiles, computadores de escritorio, etc., que sean móviles y/o fijos que estén utilizando la red móvil Claro.
- 2.5. El servicio solo se prestará sobre la Red móvil de Claro.
- 2.6. No aplica para clientes hogar.
- 2.7. El servicio no aplica para Roaming Internacional.
- 2.8. Si el cliente navega en una red Wi-Fi el servicio de “Escudo Claro” no estará disponible y no funcionará en el dispositivo del cliente.
- 2.9. Para usar el servicio no es necesario la instalación o actualización de una aplicación u otro software en el dispositivo del usuario, debido a que es una solución basada en la nube.
- 2.10. La terminación del contrato de telefonía móvil Claro, causará automáticamente la cancelación del servicio de “Escudo Claro”.

- 2.11. El servicio podrá ser cancelado por el cliente en cualquier momento a través de los canales de atención telefónica Claro a nivel nacional.
- 2.12. Este acuerdo otorga al cliente el derecho personal, no exclusivo y no transferible para usar el servicio para fines personales. Todos los derechos de uso adicionales recaen en Claro o su licenciamiento principal de Whalebone y se reservan cualquier derecho de propiedad y derechos de autor, así como otros derechos de propiedad intelectual.
- 2.13. Whalebone (empresa prestadora del servicio), garantiza de cara al cliente suministrar la última versión de la solución actualizada.
- 2.14. Whalebone (empresa prestadora del servicio), es responsable de garantizar la prestación y operación del servicio en la nube garantizando la disponibilidad del servicio.
- 2.15. Claro y Whalebone garantizan la privacidad de los datos del cliente según la política de tratamiento de datos que puede ser consultada en la página www.claro.com.co.
- 2.16. Teniendo en cuenta el alcance del servicio de “Escudo Claro” descrito en el presente documento y debido al constante desarrollo de nuevos escenarios de amenaza en la red a nivel mundial, no se garantiza al cliente una protección completa y absoluta en la navegación en la red móvil Claro.
- 2.17. Este servicio no es un antivirus, firewall, Software de protección de datos, Red virtual privada (VPN), Back up de seguridad, Software de protección de dispositivos y funcionalidad de protección de identidad. Es solamente un servicio de alertas de navegación.

3. Aspectos generales para la activación del servicio

Servicio adicional a un Plan Pospago:

- 3.1. Claro le ofrece la posibilidad de contratar el servicio de “Escudo Claro” con cargo a su factura Móvil Pospago.

- 3.2. Disponible para usuarios activos que tengan contratado un plan Postpago y que, al momento de solicitar el servicio estén al día en pagos.
- 3.3. La activación del servicio con cargo a la factura Claro móvil está sujeta a estudio y condiciones financieras del cliente.
- 3.4. Los planes del servicio, tiene una tarifa mensual que será cargada a la factura Claro móvil.

4. Restricciones

- 4.1. No disponible para usuarios con plan móvil y/o fijo del segmento pyme/corporativo o usuarios con paquete Prepago o planes power.
- 4.2. No disponible para clientes con líneas móviles que se encuentren en mora y/o para clientes que se encuentren reportados ante centrales de riesgo por obligaciones pendientes de pago con Claro.
- 4.3. No aplica para clientes con solicitud de portación, ni usuarios que han solicitado inclusión en listas para no acceder a servicios adicionales.
- 4.4. Los servicios de “Escudo Claro” no podrán ser activados de forma independiente con una línea distinta y aislada de aquella asociada al plan Pospago que tenga contratado el usuario con Claro.

5. Activación del servicio

- 5.1. La contratación de los servicios se podrá realizar a través de los canales de venta telefónicos y presenciales a nivel nacional de Claro.

6. Cobro del servicio

- 6.1. La facturación de los servicios se cobra mes anticipado.
- 6.2. Al contratar los servicios, autoriza a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mensual de “Escudo Claro”.

- 6.3. El cargo recurrente por la contratación del servicio se aplicará de forma mensual al usuario hasta el momento que cancele el servicio a través de los canales telefónicos que Claro tenga disponibles.
- 6.4. La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales del plan Pospago y el usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio de forma total y completa. El servicio no admite pagos parciales de la factura.

7. Facturación

- 7.1. El usuario con un plan contratado de Claro Móvil autoriza a Comcel S.A incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de manera mensual y anticipado del servicio adicional mensual de “Escudo Claro”.
- 7.2. El usuario podrá cancelar el servicio cuando lo desee para no generar cargos extras a sus servicios contratados previamente, esta activación o cancelación no altera las características los demás servicios contratados previamente.
- 7.3. Solamente se incluirá el cobro del servicio de “Escudo Claro” en la factura de Claro Móvil mientras el usuario tenga activo su servicio contratado con Comcel S.A
- 7.4. La activación de este servicio adicional no modifica ninguna de las condiciones y características actuales de la línea Pospago.
- 7.5. El usuario deberá costear el valor total del cargo fijo mensual más el valor indicado para este servicio en su totalidad.
- 7.6. El servicio no admite pagos parciales en la factura.
- 7.7. El usuario deberá costear el valor del cargo fijo mensual más el valor indicado para el servicio de “Escudo Claro”, el usuario deberá hacer el pago total de ambos servicios para no caer en mora.

8. Suspensión del servicio

- 8.1. El servicio será suspendido en el momento en que la línea Pospago entre en algún estado de mora en los pagos de la factura.
- 8.2. El cliente necesariamente deberá estar al día en el pago total de la factura, o los servicios contratados podrán ser suspendidos.
- 8.3. Claro puede revocar el servicio de “Escudo Claro” sin previo aviso, si se sospecha de alguna actividad fraudulenta, mal uso del servicio, violación de estos términos o cualquier ley aplicable por su parte. No se dará ningún reembolso en caso de revocación.

9. Reactivación del servicio

- 9.1. Si se normaliza el pago de la facturación antes de los siete (7) días siguientes a la suspensión por mora, el servicio de “Escudo Claro” será automáticamente reactivado.
- 9.2. Si el servicio fue cancelado y el cliente desea continuar disfrutando del mismo, deberá realizar nuevamente el proceso de contratación del servicio a través de las líneas de atención de Claro.

10. Cancelación del servicio

- 10.1. El servicio podrá ser cancelado en el momento que el usuario lo desee directamente a través de las líneas de atención de Claro a nivel nacional. La cancelación quedará reflejada en su próxima factura de acuerdo con el corte de facturación que tenga el usuario.

11. Responsabilidades

- 11.1. Los servicios de “Escudo Claro” son prestados por **WHALEBONE, S.R.O.**
- 11.2. “Escudo Claro” es una marca registrada por Claro.

- 11.3. Las quejas asociadas a la facturación de los servicios de comunicaciones son tramitadas directamente por Claro.
- 11.4. Claro se reserva el derecho de cambiar estos términos en cualquier momento sin previo aviso. Si corresponde, se informará mediante la publicación de los términos revisados en nuestro portal www.claro.com.co