

## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

---

- ✓ **Oferta válida del 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2025**

### **1. LÍNEA NUEVA:**

- ✓ **Plan Prepago Control:**

- Todas las líneas nuevas activadas en Prepago Claro quedarán automáticamente activas en el Plan Prepago Control.
- En este plan, los usuarios podrán:
  - Realizar recargas contra saldo.
  - Comprar paquetes prepago disponibles, como:
    - Prepago Todo Incluido.
    - Prepago solo voz.
    - Prepago solo datos.

- ✓ **Cobertura:**

- El plan aplica a nivel nacional.

- ✓ **Condiciones y beneficios del Plan Prepago Control:**

- ✓ **Recargas contra saldo:**

- Permite realizar llamadas a \$4 por segundo a cualquier destino fijo o móvil nacional.

- ✓ **Beneficio Elegido de Voz y mensaje de Texto en el Plan Prepago Control:**

- **Elegido de Voz:**

- El usuario podrá inscribir un (1) número móvil o fijo para hablar gratis los primeros 5 minutos (300 segundos) en cada llamada, siempre que cuente con un saldo vigente mínimo de \$500 en su línea al momento de realizar la llamada. La vigencia para hablar al elegido será la vigencia de la carga que se tenga al momento de usar el servicio.
- La inscripción del Elegido de Voz Todo Destino tendrá una vigencia de 12 meses a partir del momento de la inscripción.

- **Elegido de Texto:**

- El usuario podrá inscribir un (1) número móvil Claro como Elegido de Texto para enviar mensajes ilimitados sin costo.
- Para disfrutar del beneficio, los mensajes deben enviarse directamente al número inscrito, sin anteponer prefijos como (57) o (+57).
- Si se incluyen estos prefijos, o se envían mensajes a otro número distinto al registrado, el mensaje será cobrado según la tarifa vigente.
- El beneficio tiene una duración de 12 meses, contados desde el registro inicial, la modificación o la renovación.

- ✓ **Navegación en Internet:**

- No está habilitada la opción de navegar por demanda (por kilobyte).
- Solo se podrá navegar mediante la compra de paquetes de datos o paquetes Todo Incluido.

- ✓ **Restricciones:**

- No permite inscripción de números amigos.
- La navegación se realizará únicamente a través de paquete diario automático o compra de paquetes de datos.
- Este plan no aplica para planes Demo, Telemic, Postpago Mixtos ni Reventa Pasatiempo.

## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

✓ **Cambio de plan para líneas antiguas al plan prepago control:**

- Se podrá realizar a través de los canales disponibles:
- IVR
- WhatsApp: 3112000000
- Mi Claro App

### 2. ACTIVACIÓN LINEA NUEVA CON KIT PREPAGO:

- La línea **Prepago Claro** se activa en el **Plan Prepago Control**, con una tarifa de **\$4 por segundo** (impuestos incluidos) para llamadas a cualquier destino fijo o móvil nacional.

- **Redención del Paquete de Bienvenida**, Para reclamar el bono, el usuario debe:

- Realizar una **recarga mínima de \$2.000**.
- Contactar a **WhatsApp 3112000000** desde su línea y seguir las instrucciones.

✓ **Importante:**

- Los recursos otorgados en el **Bono de Bienvenida** se consumirán **antes** que los paquetes comprados.
- El usuario cuenta con **90 días desde la activación de la línea** para reclamar el bono.

- **Opciones del Paquete de Bienvenida según la gama del equipo:**

| Gama Baja   | Gama Media  | Gama Alta   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>1 GB</b> de navegación</li><li>- <b>70 minutos</b> a cualquier destino nacional</li><li>- Vigencia: <b>30 días</b></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>2 GB</b> de navegación</li><li>- <b>70 minutos</b> a cualquier destino nacional</li><li>- Vigencia: <b>30 días</b></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>3 GB</b> de navegación</li><li>- <b>70 minutos</b> a cualquier destino nacional</li><li>- Vigencia: <b>30 días</b></li></ul> |

### 3. CONDICIONES GENERALES DEL PLAN PORTABILIDAD \$1

- ✓ **Activación:** Desde el **24 de octubre de 2018**, todas las líneas que se porten a Claro en modalidad **Prepago** quedarán activas en el **Plan Portabilidad \$1**.

✓ **Cobertura:**

- El plan aplica a **nivel nacional** y está disponible para **Kit y Chip portabilidad**.

➤ **Condiciones generales:**

- Este plan aplica únicamente para líneas que se porten a Claro. No aplica para líneas nuevas, ni para migraciones de Postpago a Prepago.
- El usuario podrá realizar llamadas a cualquier operador fijo o móvil nacional a una tarifa de \$1 por segundo (impuestos incluidos), descontada del saldo disponible.
- Navegación en Internet: Se podrá navegar mediante la compra de paquetes de datos o paquetes Todo Incluido.

## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

---

### ✓ **Beneficio Elegido de Voz y mensaje de Texto en el Portabilidad \$1:**

#### ○ **Elegido de Voz:**

- El usuario podrá inscribir un (1) número móvil o fijo para hablar gratis los primeros 5 minutos (300 segundos) en cada llamada, siempre que cuente con un saldo vigente mínimo de \$500 en su línea al momento de realizar la llamada. La vigencia para hablar al elegido será la vigencia de la carga que se tenga al momento de usar el servicio.
- La inscripción del Elegido de Voz Todo Destino tendrá una vigencia de 12 meses a partir del momento de la inscripción.

#### ○ **Elegido de Texto:**

- El usuario podrá inscribir un (1) número móvil Claro como Elegido de Texto para enviar mensajes ilimitados sin costo.
- Para disfrutar del beneficio, los mensajes deben enviarse directamente al número inscrito, sin anteponer prefijos como (57) o (+57).
- Si se incluyen estos prefijos, o se envían mensajes a otro número distinto al registrado, el mensaje será cobrado según la tarifa vigente.
- El beneficio tiene una duración de 12 meses, contados desde el registro inicial, la modificación o la renovación.

### ✓ **Navegación en Internet:**

- No está habilitada la opción de navegar por demanda (por kilobyte).
- Solo se podrá navegar mediante la compra de paquetes de datos o paquetes Todo Incluido.

### ✓ **Promociones:**

- Los usuarios que realicen proceso de de portabilidad recibirán la promoción 2x1 en la compra de paquetes Todo Incluido, paquetes de Minutos y paquetes de datos.
- La promoción de 2x1 No aplica en la compra de paquetes de apps o por suscripción, paquetes de SMS o paquetes que tengan capacidad ilimitada.
- Si el usuario compra un paquete Todo Incluido Voz y SMS ilimitados se conserva la vigencia original del paquete adquirido y duplicará únicamente la capacidad de datos incluida en el mismo; los minutos y SMS serán ilimitados.
- Si el usuario compra un paquete de minutos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican la cantidad de minutos incluidos en el mismo.
- Si el usuario compra un paquete de datos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican las MB o las GB incluidas en el mismo.
- Cuando el usuario compre el paquete al que aplique la promoción, se informará a través de SMS que ha aplicado la promoción doblando la capacidad del paquete manteniendo la vigencia.

### ✓ **Restricciones:**

- No permite inscripción de números amigos.
- La navegación se realizará únicamente a través de paquete diario automático o compra de paquetes de datos.
- Este plan no aplica para planes Demo, Telemic, Postpago Mixtos ni Reventa Pasatiempo.
- No aplican otras promociones de prepago no indicadas en estas condiciones (por ejemplo: Pico y Placa, Día Sorpresa, promociones por recargas, entre otras).
- Si el usuario solicita el cambio a otro plan prepago o cambio de postpago a prepago no conservará los beneficios ni promociones del Plan Portabilidad \$1.

## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

### 4. CONDICION DE LA PROMOCIÓN DEL PAQUETE DE BIENVENIDA



| Nombre del paquete   | Valor del paquete | Vigencia del paquete | Datos | Minutos LD Nacional | Mensaje de texto Nacional | Redes Incluidas                    |
|----------------------|-------------------|----------------------|-------|---------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Todo Incluido 7 Días | \$ 4.250          | 7 días               | 2 GB  | Ilimitados          | Ilimitados                | Chat de WhatsApp, X y Facebook App |

#### ➤ **Aplicación de la promoción:**

- Válida por única vez para usuarios nuevos y portados en Claro Prepago.
- Aplica para clientes con línea nueva o portabilidad que compren el Paquete de Bienvenida por \$4.250.
- Como beneficio, recibirán el Paquete Todo Incluido de 7 días (valor comercial regular: \$8.500) por solo \$4.250.

#### ✓ **Cómo acceder al beneficio:**

##### ○ **Activación de la línea:**

- La línea debe estar en uso en el teléfono (llamada al \*611).
- El usuario debe comprar el **Paquete Todo Incluido de 7 días**, a través de una recarga contra saldo por el valor de \$4.250

##### ○ **Condiciones de compra:**

- La compra del paquete **solo se podrá realizar una vez** como beneficio de bienvenida.
- Si no se compra en la tienda, el usuario recibirá un SMS con instrucciones para redimir el paquete, pagando con el saldo de su recarga (**ver instructivo Anexo 1**).
- Si no recibe el SMS, podrá redimirlo ingresando a <https://claro.co>, donde visualizará la oferta en la sección principal (**ver instructivo Anexo 2**).

##### ○ **Plazo para reclamar la promoción:**

- El usuario cuenta con **90 días desde la activación de la línea** para acceder al beneficio.
- Finalizado este periodo, la promoción **no podrá reclamarse** y no aplicará el descuento en el precio.

#### ✓ **Restricciones**

##### ○ **No aplica para:**

- Cambio de Postpago a Prepago.
- Planes Postpago.
- Paquetes o planes Power.
- Acumulación con otras promociones o descuentos.
- Roaming Internacional.
- Las gigas del beneficio de bienvenida no son ilimitadas.

## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

### ➤ OTRAS CONDICIONES ADICIONALES:

- Una vez vencida la vigencia del paquete o consumidos los datos incluidos, el usuario podrá seguir navegando adquiriendo paquetes de datos, Insuperables o Todo Incluido.
- Los consumos generados por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones y sistema operativo se descontarán del Bono de Bienvenida o del paquete adquirido.
- Cuando el usuario haya consumido los minutos o la capacidad de navegación del paquete de bienvenida, podrá adquirir paquetes de minutos, datos, Insuperables o Todo Incluido de la oferta vigente.
- Estos paquetes aplican para Smartphones, módems y tablets.
- El servicio de acceso a Internet está sujeto a la cobertura de la red de transmisión de datos de COMCEL. Dependiendo del equipo y la zona de cobertura, podrá acceder a redes GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G LTE. Las velocidades ofrecidas oscilan entre 1 kbps y 1.4 Mbps, no se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, la velocidad será la correspondiente a 2G/3G.
- Para acceder a la red 5G, el usuario debe estar en una zona con cobertura 5G Claro y contar con un equipo móvil compatible con 5G. Más información en: <https://www.claro.com.co/5g/>

### ✓ Servicios adicionales:

- El usuario podrá utilizar los servicios disponibles siempre y cuando cuente con saldo disponible en el plan prepago control y/o Portabilidad \$1

| Servicio                     | \$ Precio |
|------------------------------|-----------|
| SMS Nacional                 | \$ 60     |
| SMS Larga distancia internal | \$ 339    |
| Llaamada al 113              | \$ 884    |
| Llaamada al 195              | \$ 671    |

### ✓ Servicio LDI

- Lo usuarios Prepago Claro Móvil podrán activar los Paquetes por zonas de Larga Distancia Internacional Móvil Claro para que la distancia se convierta en una gran conversación. Ac través de nuestros canales \*611 o al 01 8000 344444 desde tu móvil Claro o visita alguno de nuestros Centros de Atención y Ventas (CAV) a nivel nacional para solicitar tu activación. Mas información en <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/larga-distancia-internacional/>

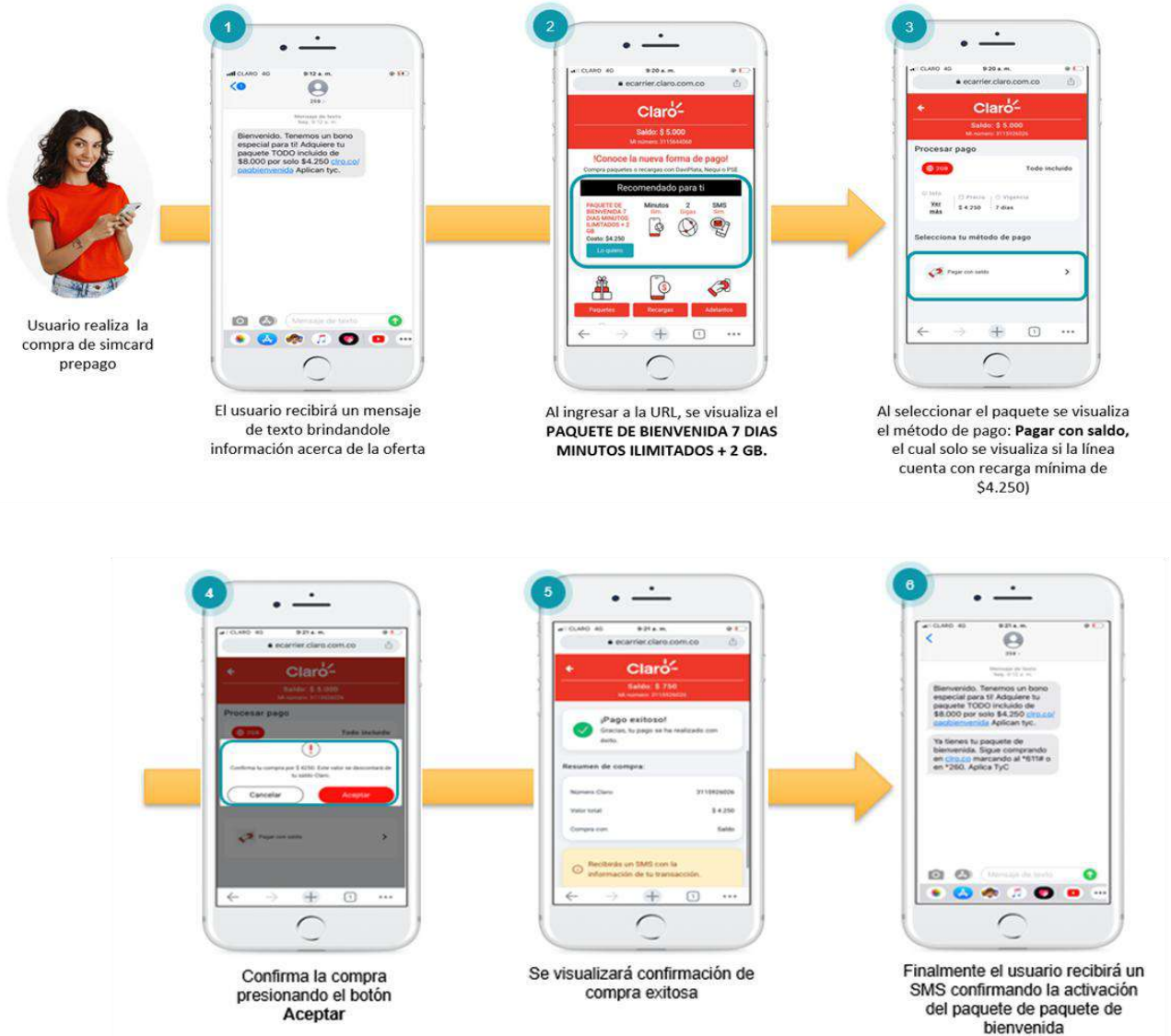
### ✓ Política de uso y prevención de fraude:

- Claro podrá suspender los servicios asociados cuando detecte un uso inusual, informando previamente al usuario.  
El consumo inusual puede derivar de:
  - Uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada (reventa, reoriginación de llamadas), considerado abusivo o fraudulento.
  - Uso del servicio con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc.).  
En caso de reincidencia, la línea podrá ser desactivada.

# TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

## INSTRUCTIVO

### Anexo 1



# TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

## Anexo 2



Usuario realiza la compra de simcard prepago



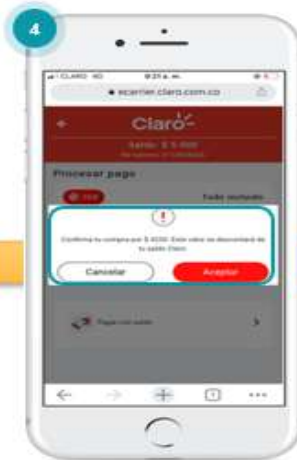
Ingresa a la URL <https://claro.co/>



Al ingresar a la URL, se visualiza el **PAQUETE DE BIENVENIDA 7 DIAS MINUTOS ILIMITADOS + 2 GB.**



Al seleccionar el paquete se visualiza el método de pago: **Pagar con saldo**, el cual solo se visualiza si la línea cuenta con recarga mínima de \$4.250)



Confirma la compra presionando el botón **Aceptar**



Se visualizará confirmación de compra exitosa



Finalmente el usuario recibirá un SMS confirmando la activación del paquete de paquete de bienvenida

## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

### CONDICIONES DEL SERVICIO CLARO DRIVE:



**Tu mundo, en tu bolsillo!**, Lleva todo lo que amas siempre contigo. ¡Descárgalo ya!  
Claro Drive es nuestro servicio de almacenamiento en la nube, diseñado para guardar documentos, fotos, videos, música, archivos pesados, comprimidos y cualquier tipo de archivo que necesites.

#### ✓ **Beneficios del servicio:**

- 100 GB gratis si eres usuario Postpago o Hogar, para llevar contigo tus archivos más importantes desde cualquier dispositivo.
- Si eres cliente Todo Claro (Postpago + Hogar), tendrás 200 GB gratis (100 GB por cada servicio).
- Guarda fotos, videos, música, documentos y archivos pesados de manera segura.
- Los archivos no ocupan espacio en tu computadora o dispositivo móvil.
- Registro rápido y sencillo en la aplicación.

**¡Acceder al servicio es muy fácil!**

#### ✓ **Cómo acceder al servicio**

1. Ingresa a [www.clarodrive.com](http://www.clarodrive.com), o descarga la app **Claro Drive** desde:
  - **Google Play** (Android)
  - **App Store** (iPhone)



2. Selecciona la opción: **¡Usa tus 100 GB sin costo!**



2. Regístrate con tu cuenta **Claro Móvil** o **Claro Hogar**.



## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

---

3. ¡Listo! Disfruta de un gran espacio para guardar todo lo que imaginas.

✓ **Importante:**

- El acceso a los portales, la descarga de la aplicación y la carga/descarga de archivos desde el dispositivo móvil genera consumo de datos del plan postpago Claro.

✓ **Paquetes de almacenamiento**

Valores con impuestos incluidos. Para todos los paquetes aplican cargos de navegación.

|        |         |         |          |          |
|--------|---------|---------|----------|----------|
| 100 GB | 200 GB  | 400 GB  | 1 TB     | 2TB      |
| ↓      | ↓       | ↓       | ↓        | ↓        |
| GRATIS | \$3.500 | \$6.000 | \$17.000 | \$28.000 |

### Cancelación del servicio

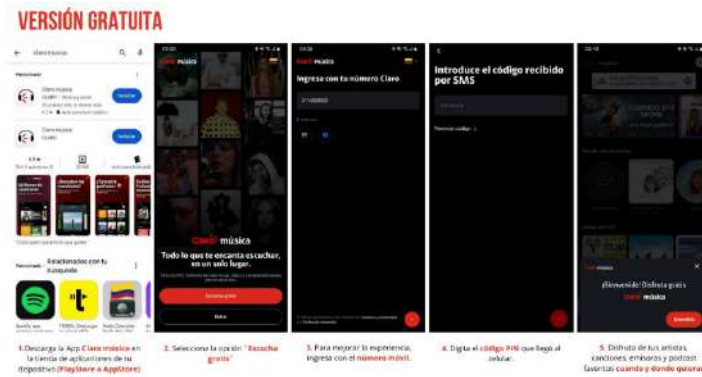
Para cancelar el servicio, el usuario puede enviar un SMS con la palabra SALIR al código 37674. Más información: [www.clarodrive.com](http://www.clarodrive.com)

## TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

### Condiciones de suscripción a Claro Música:

#### Versión Gratuita:

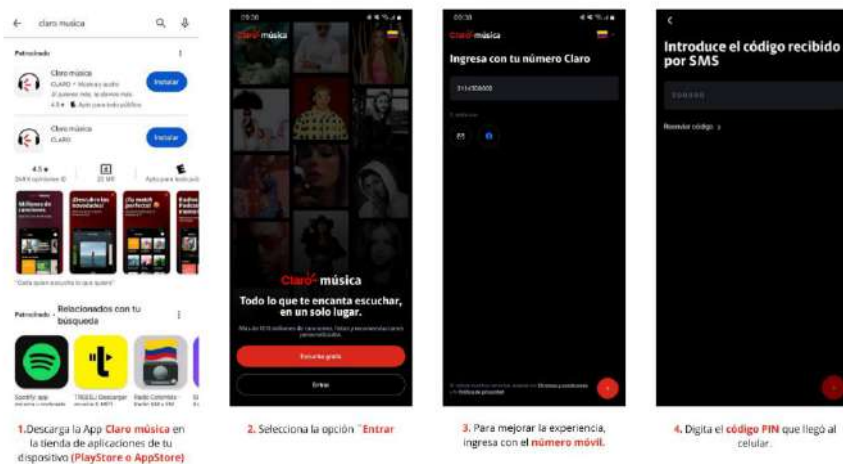
- ✓ Para acceder a la versión gratuita, el usuario solo debe registrarse y elegir la opción "Escucha gratis" en la APP.
- ✓ Los usuarios pueden disfrutar de sus artistas favoritos en modo aleatorio, emisoras y podcast disponibles sin necesidad de suscripción. Esta versión incluye anuncios y tiene la limitación de cambiar hasta 6 canciones por hora.



#### Versión Premium:

- ✓ Para acceder a la suscripción de la versión Premium, el cliente debe registrarse a través de la APP de Claro música o a través de la web en [www.claromusica.com](http://www.claromusica.com). Al registrarse acepta términos y condiciones.
- ✓ El valor de la suscripción mensual comercial vigente.
- ✓ Los usuarios tienen acceso ilimitado a la aplicación Claro-música, permitiéndoles disfrutar de todo el contenido sin anuncios. Además, permite descargar y reproducir canciones sin conexión a internet.

### VERSIÓN PREMIUM



# TÉRMINOS CONDICIONES GENERALES DE PREPAGO

## VERSIÓN PREMIUM



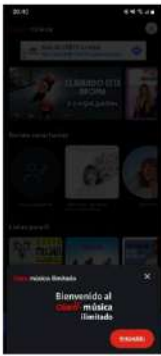
5. Ingresa a la pestaña "más" en la parte inferior.



6. Selecciona la opción "consigue ilimitado".



7. Elige el plan que prefieras (\$12,000 mensual o \$4,000 semanal).



8. Disfruta de tus artistas, canciones, emisoras y podcasts favoritos sin límites.

## BENEFICIOS

|  | VERSIÓN PREMIUM | VERSIÓN GRATUITA |
|--|-----------------|------------------|
| Escucha sin gastar datos!                                | 🎧               | 🎧                |
| Crea y comparte tus playlists en redes sociales          | 🎧               | 🎧                |
| Disfruta más de 100 millones de canciones                | 🎧               | 🎧                |
| Sintoniza emisoras de radio nacionales e internacionales | 🎧               | 🎧                |
| Descarga y reproduce canciones sin conexión              | 🎧               | 🎧                |
| Vive una experiencia sin interrupciones publicitarias    | 🎧               | 🎧                |
| Salta canciones con total libertad                       | 🎧               | 🎧                |
| Fascinantes podcasts en un solo lugar                    | 🎧               | 🎧                |
| Escucha música sin tener saldo en tu prepago             | 🎧               | 🎧                |

✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A.