

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO NUEVOS CANALES – AGENTE VIRTUAL

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

Plan exclusivo Migración

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 que realicen proceso de **MIGRACIÓN** con el siguiente plan:

Nombre del plan	Cargo fijo mensual sin impuestos	Cargo fijo mensual con impuestos	Datos del plan	Datos para compartir con dispositivos cercanos.	Minutos a nivel Nacional	Mensajes de texto a nivel Nacional	Minutos ilimitados 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
Conectados 25 V 4.1	\$ 37.668	\$ 44.900	50GB	50GB	Ilimitados	Ilimitados	No Incluye	Facebook App, X WhatsApp	Claro video, Claro música gratis, Claro Drive con 100 GB Claro Club.	Bundle

Recibirán campaña de Descuento 20% cargo fijo mensual de las facturas del mes 1, 2, 3, 4 y 5.

Condiciones generales de los planes:

- ✓ Oferta exclusiva para el canal Nuevos Canales (No presencial – Agente Virtual).
- ✓ Aplica exclusivamente para clientes Claro relacionados en la base que reciban la llamada a través de Agente virtual con la invitación de pasarse al postpago relacionado en este documento con su mismo número.
- ✓ Los clientes que realicen proceso de **MIGRACIÓN** al plan relacionado en este documento; se les otorgará la promoción de “Descuento del 20% del cargo fijo mensual en el mes ,1,2,3,4 y 5”.
- ✓ La oferta se comunicará a través de llamada realizada por el agente virtual a la línea celular del cliente relacionado en la base.
- ✓ Si el usuario recibe llamada por el agente virtual, el cliente podrá aceptar la oferta y durante la llamada se realizará grabación del contrato.
- ✓ Los clientes que acepten la oferta podrán disfrutar del servicio pospago en un máximo de 24 a 48 horas posterior a la grabación del contrato
 - 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/descripcion-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.
- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ Aplica a nivel Nacional.

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA POSTPAGO NUEVOS CANALES – AGENTE VIRTUAL

- ✓ La oferta incluye 12 meses de suscripción a Claro Video sin costo. Este servicio está sujeto a condiciones y restricciones.
- ✓ El uso de las aplicaciones de 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 del plan voz y datos 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/>

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.



Prorrateo: 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:

TIENES MUCHAS OPCIONES PARA EL PAGO DE TU FACTURA

Préstamo
Tu Desvare

App Mi Claro miclaroapp.com.co Portal 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.