

Términos y Condiciones Oferta Postpago Cliente Todo Claro Digital

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

OBJETIVO:

- ✓ Incentivar a los clientes que cuentan con servicios fijos Claro y que aún no hacen parte de Todo Claro a vincularse al programa mediante la adquisición de una línea postpago asociada al mismo documento de identidad, seleccionando cualquiera de los planes definidos en el presente documento.
- ✓ Beneficio dirigido exclusivamente a clientes nuevos de postpago que hayan recibido la comunicación y realicen la adquisición del servicio mediante TiendaClaro.com.

DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA POSTPAGO CON TARIFA PROMOCIONAL

- **OFERTA:** Aplica para usuarios que tengan servicios fijos con Claro en paquetes “Triples, dobles o sencillos” de (internet, televisión y telefonía) del segmento residencial y no cuenten con un plan postpago activo con Claro.

OFERTA		PRECIO			Bundle empaquetado		Conectividad		Comunicación			Entretenimiento	
TMCODE	Nombre del plan	Precio sin impuestos	Precio con impuestos	Precio final del plan	Aplicaciones de video incluidas:	Servicios adicionales incluidos	Datos del plan	Datos para compartir	Minutos Nacional	SMS Nacional	Minutos LDI a USA, Canadá, México y Puerto Rico.	Apps que funcionan sin datos	Más beneficios
37216	Conectados 26.1 E 38.9_API1	\$ 28.440	\$ 33.900	\$ 38.900	Amazon Prime	No Incluye	55GB + 10GB	65GB	Ilimitados	Ilimitados	No Incluye	Facebook, X y WhatsApp	Claro video, Claro música versión gratuita, Claro Drive con 100 GB y Claro Club.

• Condiciones generales de la Oferta:

- ✓ Aplica para personas naturales.
- ✓ Aplica a nivel Nacional.
- ✓ Aplica para usuarios que tengan servicios fijos con Claro en paquetes “Triples, dobles o sencillos” de (internet, televisión y telefonía) de la red HFC, FTTH, DTH y WTTH del segmento residencial.
- ✓ Aplica para el canal de venta digital <https://tienda.claro.com.co/>, a usuarios activos con servicios fijos de Claro
- ✓ El valor del cargo fijo mensual indicado para los planes incluye IVA del 19% e Imposum del 4%, en los casos en que aplica.
- ✓ Aplica exclusivamente para clientes residenciales de servicios fijos Claro que se encuentren relacionados en la base seleccionada y que reciban, a través de WhatsApp o canales digitales, la invitación para adquirir una nueva línea o un plan postpago.
- ✓ El servicio fijo debe estar activo e instalado en la residencia indicada por el usuario y con el mismo número de documento de identidad.
- ✓ Aplica para el proceso de venta de línea nueva, migración y portación.
- ✓ Aplica para clientes con servicios fijos que no tienen plan postpago con Claro.
- ✓ No aplican campaña de venta de descuento en ninguno de los procesos.

Términos y Condiciones Oferta Postpago Cliente Todo Claro Digital

- ✓ El cliente que reciba la comunicación y al momento de la activación del plan no cumpla con las condiciones establecidas para acceder a la oferta Todo Claro, le aparecerá un mensaje emergente informándole que no es elegible para adquirir el plan descrito en este documento. No obstante, podrá consultar y adquirir otros planes disponibles dentro de la oferta comercial vigente.
 - ✓ Si el cliente cumple las condiciones para adquirir el plan postpago relacionado en este documento, pero decide no vincularse a la oferta Todo Claro mediante dicho plan, podrá adquirir cualquier otro plan de la oferta comercial vigente, junto con los beneficios o campañas que le resulten aplicables.
 - ✓ El cliente podrá adquirir hasta un máximo de dos (2) líneas postpago con el plan relacionado en este documento, siempre que correspondan a nuevas activaciones realizadas de manera simultánea a la contratación inicial del plan, estén asociadas al mismo documento de identidad del titular del servicio fijo y cumplan con las políticas de crédito y cartera vigentes. No se permitirá la adquisición de líneas adicionales con este plan en una fecha posterior, aun cuando el cliente ya haga parte de la oferta Todo Claro con el plan postpago aquí descrito.
 - ✓ Para mantener las condiciones del plan postpago relacionado en este documento, el usuario debe mantener activo el servicio fijo hogar a su mismo nombre; en dado caso que llegue a cancelar el servicio fijo, el plan postpago pasarán al valor comercial de acuerdo con lo indicado en la descripción de plan en el anexo 1.
- **Anexo 1.** Descripción del plan, donde se detallan las condiciones de las ofertas en caso de que el cliente deje de ser Todo Claro, es decir cancele el servicio fijo.

Descripción de los planes

Conectados 26.1 E 38.9_AP1: Cargo Fijo Mensual: \$52.900. Plan móvil para usuario con servicio fijo y móvil postpago con beneficio de precio promocional de \$ 38.900. Si se suspende servicio fijo finalizará promo. Incluye: Suscripción a Prime Video, Llamadas y SMS Ilimitado Nal. Navegación: 55GB + 10GB todo claro. Agotados los datos incluidos, tendrá acceso a funcionalidades seleccionadas de Facebook App, X (Twitter) y Chat de WhatsApp. No Incluye: Roaming Intnal, LDI, MMS, ni descarga de contenidos con costo. Info www.claro.com.co

Términos y Condiciones Oferta Postpago Cliente Todo Claro Digital

Todo Claro



- ✓ Si el usuario recibe el mensaje vía WhatsApp, la sesión en el canal WhatsApp se mantendrá abierta durante 6 horas, donde el cliente podrá aceptar la oferta interactuando con las opciones dadas en el mensaje, pasado este tiempo el cliente deberá iniciar una nueva conversación desde el mismo chat de WhatsApp en caso de encontrarse interesado en la oferta, donde será atendido por un asesor para realizar el cambio, o en caso de que desee realizar otra consulta.
- 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>

CONDICIONES DE ENTREGA

Una vez confirmada la cobertura, y aprobadas las validaciones de crédito, la fecha de portación se programará dentro de 3 días hábiles

Ciudades en las que tenemos cobertura para entrega de Sim Card en el transcurso de 3 días hábiles:

Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena de Indias, Soacha, Soledad, Villavicencio, Ibagué, Bucaramanga, Valledupar, Santa Marta, Pereira, Manizales, Cúcuta, Montería, Bello, Neiva, Palmira, Pasto, Popayán, Armenia, Mosquera, Sincelejo, Itagüí, Madrid, Zipaquirá, Dosquebradas, Chía, Envigado, Buenaventura, Facativá, Floridablanca, Jamundí, Yopal, Tuluá, Tunja, Riohacha, Funza, Fusagasugá, Cajicá, Yumbo, Malambo, Sabaneta, Maicao, Rionegro, San Juan de Girón, Sogamoso, Girardot, Cartago, Piedecuesta, Duitama, Tocancipá, Acacías, Apartadó, Ciénega, Aguachica, Candelaria, Ipiales, Arauca, Turbaco, Galapa, Sabanalarga, Barrancabermeja, La Estrella, Santander de Quilichao, Santa Rosa de Cabal, Buga, Puerto Colombia, Pradera, El Espinal, Baranoa, Fundación, El Cerrito, Cota, Cereté, Florida, La Ceja, Copacabana, Villamaría, Puerto Tejada, Calarcá, Magangué, Fonseca, Corozal, San Juan del Cesar, Ocaña, El Rosal, La Dorada, Lórica, Bosconia, Agustín Codazzi, Arjona, Granada, Caucasia, Los Patios, Turbo, Sibaté, Villa del Rosario, Montelíbano, Aguazul, Zarzal, Girardota, Puerto Gaitán, Sahagún, Chigorodó, Sopó, El Carmen de Bolívar, Plato, Chiquinquirá, La Calera, Marinilla, Villeta, Planeta Rica, Pamplona, La Mesa, San Gil, Tierralta, El Banco, Guacarí, Paipa, Chinchiná, Roldanillo, Tenjo, Sabanagrande, Aracataca, Carepa, Uribe, Palmar de Varela, Santo Tomás, La Virginia, El Carmen de Viboral, La Jagua de Ibirico, Curumaní, Gachancipá, Barbosa, Sevilla, Puerto López, Bojacá, Quimbaya, Guarne, La Paz, Chiriguaná, Tauramena, Tabio,

Términos y Condiciones Oferta Postpago Cliente Todo Claro Digital

Restrepo, Viola, La Unión, Montenegro, San Marcos, San Juan Nepomuceno, Circasia, Sampués, Guaduas, Caicedonia, Cumaral, Chinú, La Tebaida, Bugalagrande, Santa Cruz de Mompox, San Martín, Túquerres, Yarumal, Puerto Berrío, Ciénaga de Oro, Andalucía, Dagua, Chocontá, El Copey, Palermo, Guasca, Ginebra, Santa Rosa de Osos, Anserma, Piendamó, Polonuevo, El Santuario, Suesca

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.

Términos y Condiciones Oferta Postpago Cliente Todo Claro Digital

FORMAS DE PAGO

Tienes diversas opciones para realizar tus pagos:



PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)

CLARO tiene habilitados los siguientes mecanismos para la presentación de PQR:

- De forma verbal a través del *611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.
- 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/>
- Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
- Página web: www.claro.com.co
- 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/>

Términos y Condiciones Oferta Postpago Cliente Todo Claro Digital

ADVERTENCIA:

- Uso de aplicaciones incluidas en el plan:

Sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponda a COMCEL en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, el uso de las aplicaciones incluidas en el plan se deriva de la relación directa entre el usuario y cada proveedor. Por lo tanto, dicho uso estará sujeto a los términos, condiciones, políticas y restricciones definidos por cada aplicación. El usuario acepta que estas aplicaciones pueden presentar fallas, interrupciones o indisponibilidades propias de su operación, las cuales son independientes de la prestación de los servicios de telecomunicaciones suministrados por COMCEL.

- Uso de datos, minutos y sms ilimitados:

Los datos, minutos y sms ilimitados son de uso exclusivo de la línea móvil asociada al plan contratado y no podrán ser utilizados para fines de comercialización, reventa o explotación comercial.

- Prevención del fraude y uso indebido:

En cumplimiento de sus políticas de detección y prevención del fraude, Claro podrá suspender los servicios asociados a la línea y al plan contratado cuando identifique patrones de uso inusual, uso abusivo, fines comerciales no autorizados o posibles actividades fraudulentas, informando previamente al usuario. En caso de reincidencia, Claro podrá proceder con la cancelación de la línea.

- ✓ Más información de condiciones generales del beneficio Todo Claro en: <https://www2.claro.com.co/personas/servicios/todo-claro/>
- ✓ Más información de condiciones generales de productos y servicios de la oferta relacionada, consultar el documento “**Términos y Condiciones Generales de Servicios de la Oferta Postpago Masiva**”.
- ✓ El proveedor del servicio es Comcel S.A