

Términos y Condiciones Paquete 30GB “Emergencia Cordoba”

- ✓ **Vigencia, 16 de febrero de 2026.**

Descripción: En solidaridad con los habitantes afectados por la ola invernal en el departamento de Córdoba, Claro Colombia otorgará, a partir de esta fecha, un paquete de **10 GB de navegación** a los clientes del servicio **pospago** ubicados en esta zona del país.

Condiciones generales del beneficio:

- ✓ Aplica para la base de clientes del segmento Pospago Claro que hayan presentado afectaciones por la emergencia en Córdoba y que hayan sido notificados por alguno de los canales de comunicación de Claro Colombia.
- ✓ El paquete será aprovisionado en la línea pospago registrada por el cliente en Claro Colombia.
- ✓ El paquete no genera ningún costo adicional para el cliente.
- ✓ La vigencia del paquete es de 30 días y podrá utilizarse una vez el cliente haya consumido el 100% de los datos incluidos en su plan contratado.
- ✓ Al ser un paquete de datos sin costo, no se descontará de la cuota del plan ni será visible en los canales de consulta dispuestos por Claro.
- ✓ No aplica para reventa de datos.
- ✓ No aplica para empresas y negocios.

Condiciones de redención por cliente:

- ✓ Se otorgará un (1) paquete por cada línea pospago.

Condiciones 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.
- ✓ **ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.
- ✓ Los datos ilimitados 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 proveedor del servicio es Comcel S.A.