

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Servicio de Recaudo y Pagos – Canales Digital, Presencial y Kioskos

Claro Colombia – Portal de Pagos

Versión: 1.3

Fecha de publicación: 14 de abril de 2026

URL de publicación: <https://www.claro.com.co/personas/autogestion/portal-pagos/>

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de los canales de recaudo habilitados por Claro Colombia para la consulta y pago de obligaciones asociadas a sus productos y servicios, incluyendo recaudo digital, recaudo presencial y recaudo en kioskos. El uso de cualquiera de estos canales implica la lectura, comprensión y aceptación de este documento.

1. Identificación del prestador y alcance

El servicio de recaudo y pagos descrito en este documento es ofrecido por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y/o por la sociedad del grupo empresarial Claro que figure como receptora del pago en la factura, referencia de pago, comprobante o canal transaccional correspondiente. Para la publicación definitiva, el área jurídica podrá complementar la razón social exacta, NIT, domicilio y canales oficiales de atención que deban figurar en esta sección.

2. Definiciones

- **Cliente/Usuario:** Persona natural o jurídica que consulta, gestiona o realiza pagos a favor de Claro Colombia a través de los Canales de Recaudo.
- **Canales de Recaudo:** Medios habilitados por Claro Colombia para recibir pagos: (i) recaudo digital, (ii) recaudo presencial y (iii) recaudo en kioskos.
- **Recaudo Digital:** Canales digitales oficiales habilitados por Claro Colombia para consulta y pago, incluyendo el Portal de Pagos, App Mi Claro, el canal oficial de WhatsApp y demás medios digitales autorizados.
- **Recaudo Presencial:** Pago realizado en cajas o puntos físicos autorizados por Claro Colombia.
- **Kiosko:** Dispositivo de autoservicio habilitado por Claro Colombia para consulta y/o pago de obligaciones.

- Comprobante: Evidencia física o digital de la solicitud, registro o confirmación de la transacción.
- Proveedor de Servicios de Pago (PSP): Tercero que suministra servicios de procesamiento, aceptación, enrutamiento, compensación, recaudo, autenticación o infraestructura de pagos.
- Bre-B: Sistema de pagos inmediatos interoperable administrado por el Banco de la República, que opera mediante llaves, QR u otros mecanismos habilitados por las entidades participantes.
- Llave: Identificador definido por la entidad financiera dentro del esquema Bre-B para recibir o direccionar pagos y transferencias.
- Billetera Digital: Aplicación o plataforma habilitada por una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, participante que permite realizar pagos o transferencias desde depósitos o cuentas asociadas.

3. Aceptación de los términos

El acceso, navegación, consulta y/o realización de pagos en cualquiera de los Canales de Recaudo de Claro Colombia constituye aceptación expresa de estos Términos y Condiciones. Si el Cliente/Usuario no está de acuerdo con ellos, deberá abstenerse de utilizar los Canales de Recaudo.

4. Canales habilitados y medios de pago disponibles

La disponibilidad de cada medio de pago puede cambiar sin previo aviso por razones operativas, regulatorias, de seguridad o por decisiones de los PSP o entidades participantes. El Cliente/Usuario deberá validar en cada momento los medios efectivamente disponibles en el canal que esté utilizando.

Claro Colombia no recibe ni acepta pagos mediante cheque en ninguno de sus Canales de Recaudo, incluyendo Portal de Pagos, App Mi Claro, WhatsApp Claro, cajas presenciales o kioskos. Cualquier referencia histórica o expectativa del Cliente/Usuario sobre este medio de pago se entenderá no aplicable, salvo comunicación expresa y posterior de Claro Colombia en sentido contrario.

5. Condiciones por canal de recaudo

5.1 Recaudo digital

- El recaudo digital podrá realizarse también a través del Portal de Pagos, App Mi Claro, el canal oficial de WhatsApp Claro y otros canales digitales autorizados por Claro Colombia.
- El Cliente/Usuario deberá ingresar a canales oficiales y verificar cuidadosamente la referencia de pago, el valor, el concepto y el medio de pago seleccionado antes de confirmar la transacción.
- Para completar determinadas operaciones, el Cliente/Usuario podrá ser redirigido o autenticado directamente por su entidad financiera, PSP o billetera digital. En esos casos, la autorización del pago dependerá de los controles de seguridad y validación dispuestos por terceros.
- Una vez realizada la transacción, el canal podrá generar comprobante o mensaje de confirmación. La aplicación del pago en los sistemas de Claro Colombia podrá estar sujeta a procesos automáticos o de conciliación, según el medio utilizado.

5.2 Recaudo presencial

- El recaudo presencial podrá efectuarse en cajas o puntos físicos autorizados por Claro Colombia.
- El Cliente/Usuario deberá informar correctamente la referencia u obligación a pagar, validar el valor y conservar el comprobante entregado en el punto.
- La aceptación de medios de pago en cajas podrá variar entre puntos, por lo cual deberá confirmarse en cada ubicación.
- No se aceptan pagos con cheque en los puntos de recaudo presencial.
- Operaciones de recaudo en efectivo en caja podrán ser sujetos de controles adicionales que sean definidos en los procedimientos internos de Claro y en cumplimiento de la regulación vigente.

5.3 Recaudo en kioskos

- El recaudo en kioskos se realizará siguiendo las instrucciones visibles en el dispositivo de autoservicio.
- Dependiendo de la configuración del kiosko, el pago podrá requerir validación adicional desde una entidad financiera, billetera digital, QR u otro medio habilitado.

- El kiosko podrá generar soporte digital o impreso de la transacción cuando dicha funcionalidad se encuentre habilitada.

6. Condiciones específicas para pagos mediante Bre-B.

Cuando Claro Colombia habilite el pago mediante Bre-B, billeteras digitales asociadas, el Cliente/Usuario reconoce que la iniciación, autenticación y autorización de la transacción podrá ocurrir en los canales de la entidad financiera o billetera respectiva, de conformidad con sus propias condiciones, validaciones y medidas de seguridad.

- Los pagos a través de Bre-B podrán realizarse mediante llaves, códigos QR u otros mecanismos habilitados por las entidades participantes.
- La disponibilidad del servicio Bre-B depende de la entidad financiera del Cliente/Usuario, de los PSP intervinientes y de la infraestructura del sistema de pagos inmediatos.
- Para recibir pagos a través de Bre-B no se requiere abrir enlaces ni compartir claves, códigos o credenciales. El Cliente/Usuario es responsable de verificar que opera en el canal oficial de su entidad financiera o de Claro Colombia.
- En caso de que el medio de pago seleccionado no se encuentre disponible temporalmente, el Cliente/Usuario podrá utilizar otro de los medios habilitados en el canal.

7. Condiciones generales del servicio

- Es responsabilidad exclusiva del Cliente/Usuario verificar antes de confirmar el pago: número de línea, cuenta, referencia, valor, concepto, medio de pago y demás datos de la transacción.
- Claro Colombia podrá implementar controles de seguridad, autenticación y prevención de fraude, así como limitar, rechazar, suspender o bloquear transacciones cuando existan señales de riesgo, inconsistencias o requerimientos regulatorios.
- Los Canales de Recaudo podrán presentar indisponibilidades temporales, mantenimiento, demoras o degradaciones por causas propias o de terceros, incluyendo entidades financieras, operadores, PSP, redes de telecomunicaciones o proveedores tecnológicos.
- El Cliente/Usuario deberá conservar el comprobante o número de transacción hasta verificar la correcta aplicación del pago.

8. Aplicación, reflejo del pago y tiempos de actualización

Claro Colombia procurará que los pagos realizados por sus Canales de Recaudo se reflejen en el menor tiempo posible. No obstante, el tiempo de actualización podrá variar según el medio de pago, el canal utilizado, la validación de terceros y los procesos de conciliación. En algunos casos, la actualización podrá no ser inmediata y tomar hasta 24 horas hábiles o el plazo informado en el canal o por el asesor correspondiente.

9. Solicitudes de verificación, pagos no reflejados, duplicados o errados

Si el Cliente/Usuario evidencia que un pago no se refleja, fue realizado por valor incorrecto, se efectuó de forma duplicada o presenta cualquier inconsistencia, deberá reportarlo por los canales oficiales de atención de Claro Colombia y aportar, como mínimo, el comprobante, fecha y hora, valor, medio de pago y datos de contacto.

Claro Colombia validará internamente la novedad y, de ser necesario, adelantará la revisión con el PSP, entidad financiera o tercero involucrado. Los tiempos de respuesta podrán variar de acuerdo con la naturaleza del caso, la documentación aportada y las validaciones requeridas.

10. Seguridad

- Utilice únicamente canales oficiales de Claro Colombia o de su entidad financiera.
- No comparta contraseñas, claves, códigos OTP, tokens, datos completos de tarjeta o credenciales de acceso con terceros.
- Revise la URL del Portal de Pagos y asegúrese de estar navegando en sitios oficiales antes de iniciar cualquier pago.
- En caso de sospecha de fraude, suplantación o cobro no reconocido, contacte de inmediato a su entidad financiera y a los canales de atención de Claro Colombia.

11. Tratamiento de datos personales

Para la prestación del Servicio de Recaudo, COMCEL S.A. en calidad de Responsable del Tratamiento, tratará los datos personales estrictamente necesarios con la finalidad de la identificación de la obligación, procesamiento del pago, conciliación, prevención de fraude, atención de reclamaciones y cumplimiento de obligaciones legales. El tratamiento se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de Claro Colombia publicada en www.claro.com.co

y el Titular de los datos podrá en cualquier momento ejercer los derechos previstos en la ley a través de los canales de atención oficiales publicados en la Política.

12. Responsabilidad y limitaciones

Claro Colombia realizará esfuerzos razonables para mantener disponibles y seguros los Canales de Recaudo. Sin perjuicio de los derechos del consumidor y de las normas imperativas aplicables, Claro Colombia no será responsable por fallas, rechazos, demoras o eventos atribuibles a terceros, incluyendo entidades financieras, PSP, redes, billeteras digitales, operadores o eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

13. Modificaciones

Claro Colombia podrá actualizar, modificar o reemplazar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Portal de Pagos u otro canal oficial, salvo que se informe una fecha distinta.

14. Canales de atención

Para inquietudes, reclamaciones o solicitudes relacionadas con pagos, el Cliente/Usuario podrá utilizar los canales oficiales de atención de Claro Colombia, incluyendo App Mi Claro, canal oficial de WhatsApp, portal web y demás medios de atención vigentes informados por la compañía.