

# Recargas y Paquetes con Medios de Pagos Digitales

Recarga tu saldo y compra tus paquetes Claro con tu tarjeta de crédito o tarjeta Codensa, a través de PSE, DaviPlata o con Nequi marcando \*260 o a través del sitio web clro.co



- 1 . Marca gratis al **\*260** o **ingresa a clro.co**
- 2 . Selecciona entre las opciones **recargar o comprar paquetes**
- 3 . Selecciona el **monto de recarga** que deseas realizar o elige **el paquete que quieres adquirir**
- 4 . Selecciona el método de pago (tarjeta de crédito, tarjeta Codensa, PSE, DaviPlata o Nequi)
- 5 . Ingresa los datos de tu tarjeta de crédito (**número, fecha de expedición y CVV**) o ingresa (**número, fecha de expedición, documento de identidad, CVV**) si deseas pagar con tu tarjeta Codensa, o ingresa por **PSE** si deseas pagar con tu tarjeta débito, o ingresa a la opción **DaviPlata** y paga con tu número de documento de identidad asociado, o espera la notificación de **Nequi** para pagar con tu billetera digital.
- 6 . Confirma los datos de tu compra
- 7 . Una vez el pago sea validado, recibirás un mensaje de texto notificando que

**tu recarga o compra de paquete ha sido exitosa**

# Paquetes y recargas

Desde el sitio Web

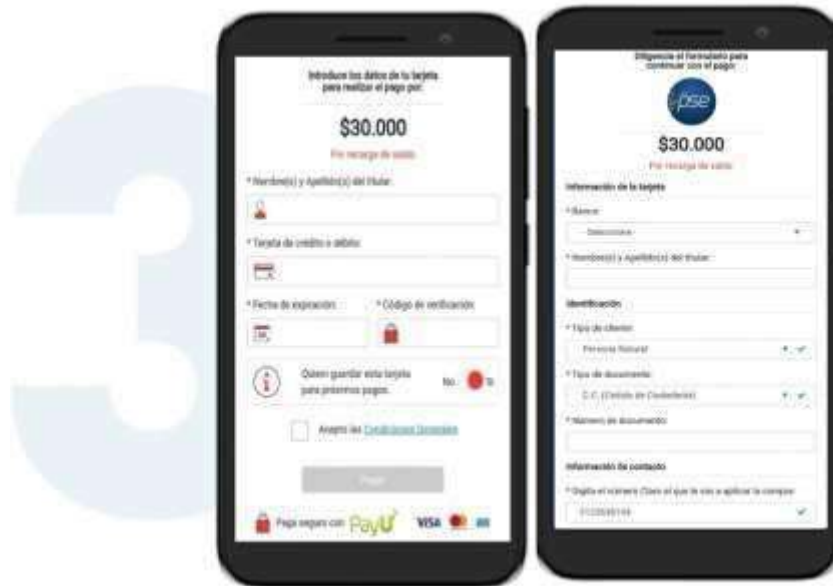
Si estás navegando en Facebook en la modalidad de navegación gratuita (Autoflex) y deseas recargar o comprar paquetes con cargo a tarjeta de crédito presiona el botón "Adquiere Datos" que aparece sobre los contenidos multimedia:



**O Ingresa directamente desde tu smartphone** al portal web de compras de paquetes y recargas mediante la URL <http://ecarrier.claro.com.co> o [claro.co](http://claro.co)



Al ingresar en la URL selecciona la categoría de Recargas o Paquetes y escoge el producto que quieres comprar



Ingresa los datos de tu tarjeta en el formulario que se despliega y confirma tu compra presionando el botón **"Pagar"** o ingresa a tu banco si usas PSE



Recibirás una confirmación y un mensaje de texto notificando que tu recarga o compra de paquete ha sido exitosa

# Términos y condiciones

## CONDICIONES COMERCIALES DE RECARGAS Y COMPRA DE PAQUETES CON MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGOS

(tarjeta de crédito, Tarjeta Codensa, PSE, DaviPlata o Nequi)

### **¿Qué es el servicio de recargas y compra de paquetes con cargo a tarjeta de crédito, Tarjeta Codensa, PSE, DaviPlata o Nequi?**

Es un servicio que permite a los usuarios Claro realizar recargas o comprar paquetes en cualquier momento y desde cualquier lugar con cargo a tarjeta de crédito, tarjeta Codensa, a través de PSE, DaviPlata o Nequi, este servicio puede ser solicitado por una llamada gratuita al \*260, en la marcación \*258# opción 5, \*611#, a través de Facebook en modalidad gratuita (Autoflex) o directamente desde el sitio web gratuito de recargas y compras de paquetes con cargo a tarjeta de crédito por la URL [claro.co](http://claro.co) o <http://ecarrier.claro.com.co>.

Para usar este servicio debes seguir las siguientes instrucciones:

1. Llama al \*260 o ingresa gratis a **claro.co**
2. Selecciona entre las opciones: Recargar o comprar paquetes.
3. Selecciona el monto a recargar o el paquete que desea comprar.
4. Ingresa los datos de la tarjeta de crédito o tarjeta Codensa con la que deseas pagar, realiza el pago por PSE desde tu banco, por DaviPlata o a través de la aplicación de Nequi.
5. Confirma los datos de la transacción.
6. Se enviará un mensaje de confirmación con el resultado de la transacción.

### **¿Quién puede usar el servicio de recargas y paquetes con medios de pago digitales?**

El servicio de recargas y compra de paquetes con medios de pago digitales aplica para usuarios Claro prepago, usuarios postpago mixtos y usuarios corporativos que han consumido los servicios incluidos en su plan y desean comprar paquetes o recargas adicionales.

### **Invitación a recargar y comprar paquetes con medios de pagos digitales**

Los usuarios prepago que intenten usar los servicios de Claro pero no tengan saldo suficiente para hacerlo o los usuarios postpago que se hayan consumido la totalidad los servicios incluidos en su plan, podrán recibir una invitación del servicio de recargas y compra de paquetes a través del \*260 o de [claro.co](http://claro.co). Adicionalmente, los usuarios podrán recibir mensajes promocionales luego de que realicen una recarga, una compra de paquete exitosa, cuando se envíen campañas masivas o cuando intenten cargar contenido multimedia mientras navegan en la modalidad gratuita de Facebook.

## **Canales para recargar y comprar paquetes por IVR**

- **Canal IVR \*260:** el usuario puede llamar al \*260 y realizar una recarga o comprar un paquete usando como medio de pago una tarjeta de crédito, una tarjeta de Crédito Codensa o una tarjeta débito o a través de PSE, DaviPlata o a través de la billetera digital Nequi.
- **Canal USSD \*258#:** el usuario puede marcar al \*258# y seleccionar la opción 5. Recargas y paquetes, contestar la llamada entrante del número 3112984933 y continuar con el proceso de recarga o paquete usando como medio de pago una tarjeta de crédito, PSE o Nequi.
- **Canal Facebook Autoflex:** el usuario puede ingresar al portal web para recargar y comprar paquetes con cargo a tarjeta de crédito, PSE, Nequi o DaviPlata cuando esté navegando en la modalidad gratuita de Facebook (Autoflex) y desee cargar contenido multimedia bloqueado.
- **Canal web clro.co:** el usuario puede ingresar directamente a la URL del portal web a costo cero de recargas y paquetes con cargo a tarjeta de crédito a través de la URL clro.co o <http://ecarrier.claro.com.co>

### **Cobro del servicio recargas y paquetes con tarjeta de crédito**

El servicio de efectuar recargas o compra de paquetes a través del \*260, \*258#, Facebook Autoflex o directamente desde la URL <http://ecarrier.claro.com.co> o clro.co no tiene cargo adicional para el cliente. El monto de la recarga o el precio del paquete seleccionado será cobrado a la tarjeta de crédito ingresada por el usuario para efectuar el pago.

### **Cobro del servicio recargas y paquetes con tarjeta Codensa**

El servicio de efectuar recargas o compra de paquetes a través del \*260, \*258#, \*611# no tiene cargo adicional para el cliente. El monto de la recarga o el precio del paquete seleccionado será cobrado a la tarjeta de crédito Codensa ingresada por el usuario para efectuar el pago.

### **Cobro del servicio recargas y paquetes a través de PSE**

El servicio de efectuar recargas o compra de paquetes a través del \*260, \*258#, Facebook Autoflex o directamente desde la URL <http://ecarrier.claro.com.co> o clro.co no tiene cargo adicional para el cliente. El monto de la recarga o el precio del paquete seleccionado será cobrado directamente a la cuenta registrada en PSE y que haya sido seleccionada por el usuario.

### **Cobro del servicio recargas y paquetes a través de Nequi**

El servicio de efectuar recargas o compra de paquetes a través del \*260, \*258#, \*611# no tiene cargo adicional para el cliente. El monto de la recarga o el precio del paquete seleccionado será cobrado directamente al saldo disponible en la cuenta de Nequi relacionada al número móvil con el que se está realizando la transacción. Este débito se realizará con previa confirmación del usuario en la

aplicación.

**Cobro del servicio recargas y paquetes a través de DaviPlata**

El servicio de efectuar recargas o compra de paquetes a través del \*260, \*258#, \*611# no tiene cargo adicional para el cliente. El monto de la recarga o el precio del paquete seleccionado será cobrado directamente al saldo disponible en la cuenta de DaviPlata relacionada al documento de identificación con el que se está realizando la transacción. Este débito se realizará con previa confirmación del usuario a través del código de confirmación enviado por DaviPlata vía mensaje de texto o llamada.

## Cancelación o desactivación de los servicios de recargas y compra de paquetes con medios digitales de pago

El servicio de recargas y paquetes es un servicio bajo demanda, al cual el usuario puede acceder marcando de la forma indicada a través de los canales IVR, USSD, Facebook y Web, por lo tanto, no cuenta con un mecanismo de cancelación.

### Guardar tarjeta de crédito

El servicio de recargas y paquetes a través de los canales IVR, \*258# opción 5, \*611# opciones 5 - 4, clro.co o <https://ecarrier.claro.com.co> ofrece la posibilidad de Guardar la Tarjeta mediante un mecanismo seguro de tokenización.

Sigue los siguientes pasos para guardar tu tarjeta de crédito y usarla para compras de paquetes o recargas:

### Canal Móvil Web

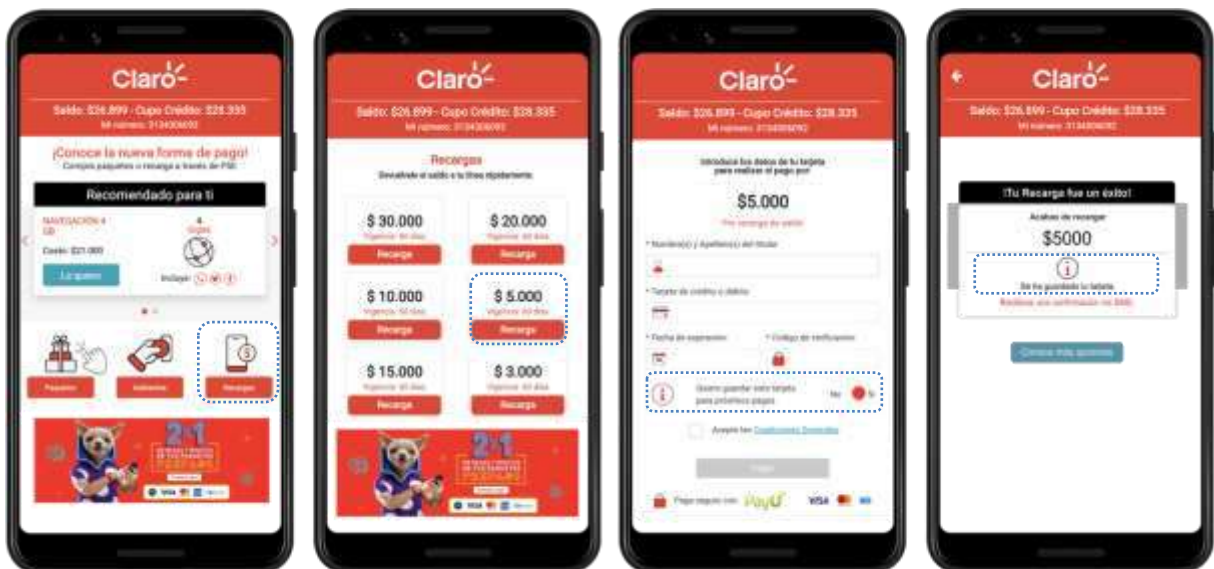
#### 1. Guarda tu tarjeta de manera segura:

1 Selecciona el servicio:  
Recargas o Paquetes.

2 Selecciona el producto  
que deseas comprar.

3 Diligencia el formulario de  
pago con la opción de  
guardar tarjeta habilitada.

4 Te confirmamos el  
resultado de la compra y de  
la tokenización de la tarjeta.





## 2. Una vez guardes tu tarjeta, puedes usarla para compra de paquetes o recargas de forma fácil y rápida:

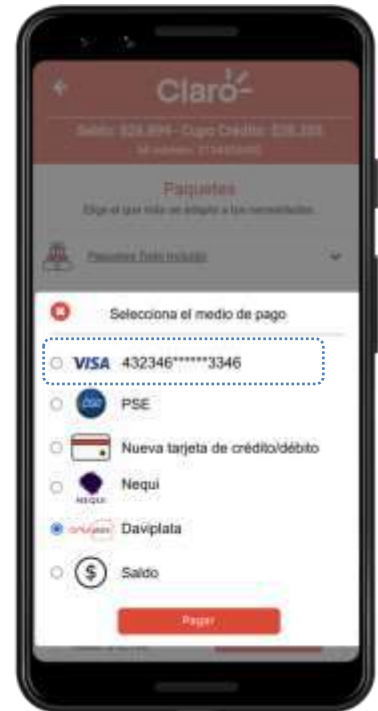
1 Selecciona el servicio: Recargas o Paquetes



2 Selecciona el producto que deseas comprar



3 Selecciona la tarjeta guardada previamente con la que deseas pagar.



### Canal IVR \*260

#### 1. Guarda tu tarjeta de crédito de manera segura:

- Llama al \*260, marca al \*258# opción 5 o marca al \*611# opciones 5 -4
- Selecciona el servicio de recargas o paquetes
- Selecciona el producto que deseas comprar
- Ingresas los datos de la tarjeta (16 dígitos, Fecha de Expedición y CVV)
- Ingresas el documento de Identidad en caso de que hayas elegido pagar con tu tarjeta Codensa
- Confirma tu compra
- Confirma que quieres guardar tu tarjeta para futuras compras
- Recibe confirmación por mensaje de texto de la tokenización de la tarjeta y de tu compra

#### 2. Una vez guardes tu tarjeta de crédito, puedes usarla para compra de paquetes o recargas de forma fácil y rápida:

- Llama al \*260, marca al \*258# opción 5 o marca al \*611# opciones 5 -4
- Selecciona el servicio de recargas o paquetes

- Selecciona el producto que deseas comprar
- Selecciona la tarjeta guardada con la que quieres hacer tu compra
- Si has guardado tu tarjeta Codensa se te pedirá reconfirmar el número CVV y el documento de Identidad.
- Confirma tu compra
- Recibe confirmación por mensaje de texto de tu compra

## **Notificaciones de recargas y paquetes con tarjeta de crédito**

Cuando el usuario marca \*258# y selecciona opción 5. Recargas paquetes y cumple con las condiciones del servicio se recibirá una primera notificación USSD descrita a continuación:

***En un momento recibirás una llamada del 3112984933  
para que puedas recargar o comprar un paquete!  
sin moverte de donde estas y pagando con tu tarjeta de crédito!  
También puedes llamar directamente al \*260. Info clro.co***

Al finalizar exitosamente la recarga por cualquiera de los canales de recarga con tarjeta de crédito o débito (\*260, \*258#, Facebook Autoflex, clro.co, o <http://ecarrier.claro.com.co>, clro.co), el usuario recibirá la siguiente notificación por SMS:

***Tu recarga de \$XXXXX Vig 60 días Vig AAA-MM-DD  
se ha realizado correctamente. Cod: XXXXXXXXXXXXXXXX.  
Recuerda recargar tu línea llamando al \*260 o Clro.co/recarga***

Al guardar exitosamente una tarjeta de crédito por cualquier de los canales habilitados (\*260, \*258#, Facebook Autoflex o <http://ecarrier.claro.com.co>, clro.co), el usuario recibirá la siguiente notificación por SMS:

***Te informamos que ya quedo registrada la tarjeta  
XXXXXX asociada a tu linea.  
Para acceder a mas servicios ingresa a clro.co***

## **CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE RECARGAS Y COMPRA DE PAQUETES CON MEDIOS DE PAGO DIGITALES**

- El servicio de recargas y compra de paquetes a través del \*260, \*258#, de clro.co o <http://ecarrier.claro.com.co> con tarjeta de crédito, tarjeta Codensa, Tarjeta débito y billeteras DaviPlata y Nequi aplica para usuarios móviles prepago y postpago masivo y corporativo de Claro.
- No aplica para líneas en planes telemic (seguimiento vehicular), inhouse y reventa.

- La recarga efectuada o el paquete adquirido se aplicarán sobre la línea Claro que hace la solicitud por los canales permitidos.

- La llamada al \*260 \*258# o al \*611# es gratuita.
- La navegación en el portal web para compra de recargas y paquetes clro.co es gratuita.
- El servicio de recargas y paquetes NO tiene costo adicional para el usuario Claro.
- A través de este canal únicamente se podrán hacer recargas por los montos que se indiquen en el menú o comprar los paquetes ofrecidos en el menú.
- Los métodos de pago aceptados para realizar recargas y comprar paquetes son: tarjeta de crédito emitida en Colombia, tarjeta Codensa, débito al banco a través de PSE, DaviPlata y billetera digital Nequi.
- Los pagos están sujetos a la respuesta de las entidades o redes bancarias correspondientes, en caso de falla en el pago, el usuario deberá comunicarse con su entidad financiera para realizar la verificación de la transacción.
- Las recargas y paquetes solo se cargan a la línea del usuario una vez se haya verificado que el pago se realizó correctamente.
- No se permite el pago con tarjetas de crédito internacionales.
- Por defecto, la transacción con tarjeta de crédito se difiere a una (1) cuota, si este valor requiere ser modificado, el usuario deberá comunicarse con la entidad bancaria posterior a la compra de la recarga o el paquete.
- Comcel se reserva el derecho de definir los límites de transacciones diarias, semanales, mensuales que se permiten por tarjeta y por línea Claro.
- Comcel se reserva el derecho de definir y modificar en cualquier momento las condiciones que deben cumplir los usuarios para acceder al servicio de recargas y paquetes a través del \*260, \*258#, \*611#, Facebook Autoflex o directamente desde la URL [clro.co](http://ecarrier.claro.com.co) o <http://ecarrier.claro.com.co>. Las condiciones vigentes estarán disponibles para consulta en [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)
- Comcel se reserva el derecho de enviar las invitaciones para el uso del servicio.
- Comcel podrá dejar de ofrecer el servicio cuando así lo considere.
- La vigencia de la recarga es de 60 días.
- La vigencia de los paquetes varía en función del paquete comprado.
- Las tarjetas de crédito tokenizadas y números de documento se guardan de manera segura siguiendo el estándar de seguridad PCI DSS.

## **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Otorgo mi consentimiento previo expreso e informado a Comcel S.A. para llevar a cabo el tratamiento de mis datos personales únicamente para los siguientes propósitos: para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por Comcel S.A. o por terceros. Así mismo autorizo de manera expresa a Comcel S.A. para que puedan comunicarse conmigo a través de WhatsApp a la línea móvil suministrada. Esta información será conservada por Comcel S.A. con la debida diligencia. En todo caso me reservo ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 en cualquier momento; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho lo podré ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba

de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que me imponga el deber de permanecer en las bases de datos de Comcel S.A.; f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El responsable de tratamiento de la información es Comcel S.A. con NIT 800.153.993-7, dirección principal Carrera 68A N° 24B-10 y teléfono 7429797 en Bogotá. Le invitamos a consultar las Políticas de Tratamiento de la Información de Comcel S.A. que se encuentran publicadas en la página web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)

Ver términos de uso completos en: <https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-160.html>