

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES ENTREGA SIMCARD CLARO**

1. Areandina no enviará la Sim card a la dirección de correspondencia de los estudiantes, los beneficiarios deben reclamarla en el Centro de Servicio Universitario (CSU) en el que realizaron el proceso de matrícula.
2. La entrega de las SIM se realizará desde el 8 de marzo hasta el 8 de abril. Después de ese día no se hará entrega de esta en ningún CSU ni sede de la Institución.
3. Para reclamar la SIM el estudiante debe agendar la cita por temas de aforo en el CSU designado.
4. Si la persona no puede reclamar su SIM podrán entregarle un poder a un tercero para realizar este proceso. La persona designada deberá acercarse con el soporte o volante de pago del estudiante activo.
5. La entrega de la SIM es un beneficio que aplica solo para los estudiantes del primer semestre del 2021.
6. Areandina no se hará cargo de ningún cobro adicional. El uso, dominio y manejo de la línea es responsabilidad del estudiante.
7. El servicio posventa se prestará por parte de Claro Móvil y no por Areandina. Cualquier inquietud con respecto a la activación del plan o sobre los servicios prestados debe resolverse por medio de las líneas de atención de Claro.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTABILIDAD**

[https://tienda.claro.com.co/Claro/contenidos/Terminos%20y%20Condiciones. pdf](https://tienda.claro.com.co/Claro/contenidos/Terminos%20y%20Condiciones.pdf)

El presente documento contiene las condiciones y restricciones generales de la oferta comercial de portabilidad para líneas prepago, así como el proceso de portabilidad y entrega de la Sim Card por canales no presenciales. Al acceder y registrarse, usted está de acuerdo y acepta las condiciones aquí dispuestas, tal como se presentan, así como el tratamiento de los datos personales utilizados en el registro con las finalidades previstas en la política de tratamiento de datos de Claro.

#### **NUEVA CONDICIÓN**

A partir del 24 de octubre de 2018, las líneas que se porten a Claro en Prepago quedarán activas en el plan Portabilidad \$1. Las características de este plan son las siguientes:

El plan Portabilidad \$1 aplica a nivel nacional.

El usuario podrá realizar llamadas a cualquier operador fijo o móvil nacional a una tarifa de \$1 el segundo impuesto incluidos que se descontará de su saldo, o podrá comprar paquetes de minutos o paquetes Todo Incluido.

Para navegar el usuario podrá comprar paquetes de datos o paquetes Todo Incluido.

El usuario podrá enviar mensajes de texto (SMS) a cualquier operador móvil nacional a una tarifa de \$60 impuestos incluidos, que se descontarán de su saldo, o comprar paquetes de SMS o paquetes Todo Incluido.

El usuario podrá inscribir un (1) elegido de voz para hablar gratis los cinco (5) primeros minutos de cada llamada.

El usuario recibirá la promoción de 2x1 por la compra de paquetes, en virtud de la cual se duplicarán los datos y minutos incluidos en los paquetes que adquiera, manteniendo la vigencia original del paquete adquirido.

Si el usuario solicita el cambio a otro plan prepago, no podrá conservar los beneficios y promociones del Plan Portabilidad \$1.

El plan Portabilidad \$1 aplica únicamente para líneas que se porten a Claro. No aplica para línea nueva, ni migraciones de postpago a prepago.

Las líneas que se activen en el plan Portabilidad \$1 recibirán un bono de Bienvenida.

#### CONDICIONES Y BENEFICIOS DEL BONO DE BIENVENIDA

Aplica para usuarios portados en CLARO PREPAGO por una única vez

Recibirá un bono de Bienvenida que aplica solo para la adquisición del paquete denominado "Todo incluido 6x6", no podrá utilizarse para otros productos o canjearse y deberá activarse dentro de los 90 días siguientes a la activación de la línea.

El usuario Nuevo recarga \$3.000 le llegara un mensaje del código 259 invitándolo activar el paquete Todo Incluido que incluye Minutos y SMS ilimitados a Todo Destino fijo o móvil nacional + 150 MB vigencia 6 días, precio regular \$6.000. si desea activarlo se debe contestar con la palabra Sí.

Los \$3.000 pesos serán descontados de la cuenta principal del usuario. Adicionalmente, durante la vigencia del paquete el usuario tendrá chat de WhatsApp, Facebook y Twitter que no consumen datos. Este beneficio no aplica para llamadas, video llamadas, o servicios de voz a través de estas aplicaciones, carga y descarga de fotos fuera de estas aplicaciones, re direccionamiento a URL externas, compartir ubicación, reproducción de videos alojados dentro de Facebook y Twitter.

El bono de Bienvenida no aplica en Roaming Internacional

Servicio valor agregado acceso Internet es sujeto a cobertura de la red de transmisión de datos de COMCEL; dependiendo del equipo Terminal utilizado y zona de cobertura podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G LTE, y las velocidades ofrecidas para acceso a Internet oscilan entre 1 kbps hasta 1.4 Mbps. No se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. Zonas sin cobertura 4G LTE, soportarán velocidad de 2G/3G.

#### CONDICIONES DEL SERVICIO DE ELEGIDO DE VOZ

A partir del 24 de octubre de 2018 se podrá activar 1 elegido de Voz para portación a Nivel Nacional.

Para inscribir el Elegido de voz sin costo se debe marcar desde el celular \*611#

La inscripción del Elegido de Voz todo destino tendrá una vigencia de 12 meses a partir del momento de la inscripción.

Para llamar gratis al elegido los primeros 5 minutos de cada llamada se debe tener mínimo \$500 de saldo vigente en la cuenta principal al momento de realizar la llamada.

La vigencia para hablar al elegido será la vigencia de la carga que se tenga al momento de usar el servicio.

Si el usuario llama a su Elegido de voz y cumple con las condiciones de este beneficio, no se descontarán los primeros cinco (5) minutos o segundos hablados del Paquete que tengan activo el usuario, ni se cobrará la tarifa por demanda. Sin embargo, si el usuario habla más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzarán a descontar los minutos incluidos en el paquete que tenga activo, o se cobrará la tarifa por demanda, según aplique.

Si el elegido se activa en el min temporal, este pasará al min portado con las mismas condiciones.

#### CONDICIONES PROMOCIÓN 2X1 PARA PLAN PORTABILIDAD \$1

Aplica en la compra de paquetes Todo Incluido, paquetes de Minutos y paquetes de datos. No aplica en la compra de paquetes de apps, paquetes de SMS o paquetes que tengan capacidad ilimitada.

Si el usuario compra un paquete Todo Incluido Voz y SMS Ilimitados se conserva la vigencia original del paquete adquirido y duplicará únicamente la capacidad de datos incluida en el mismo; los minutos y SMS serán ilimitados.

Si el usuario compra un paquete Todo Incluido se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican los datos de navegación y los minutos incluidos en el paquete. No se duplica la cantidad de mensajes de texto incluidos en el mismo. Si el usuario compra un paquete de minutos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican la cantidad de minutos incluidos en el mismo.

Si el usuario compra un paquete de datos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican las MB o las GB incluidas en el mismo.

Cuando el usuario compre el paquete al que aplique la promoción, se informará a través de SMS que ha aplicado la promoción doblando la capacidad del paquete manteniendo la vigencia.

#### CANALES PARA LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD EN CLARO

Ten en cuenta que los días hábiles para el proceso de portabilidad están definidos en la Regulación de lunes a viernes, no festivos, entre las 8:00 AM y las 3:00 PM. Sin embargo, puedes realizar la solicitud de portabilidad en horarios no hábiles, en ese caso, la solicitud será procesada solo hasta el día hábil siguiente, que se tendrá como el primer día del proceso.

Puedes programar la fecha de la ventana de cambio de la solicitud de portabilidad, es decir, el día hábil a partir del cual quedará aprobada tu solicitud de portabilidad. Ten en cuenta que, para las solicitudes de portabilidad numérica no presenciales, la línea estará activa en nuestra compañía en el día hábil siguiente al que se reciba la Sim Card.

Si la solicitaste en un canal no presencial y no programaste una fecha para la ventana de cambio de tu solicitud de portabilidad, la activación nunca será superior a 3 días hábiles contados desde que inició la solicitud. Si la portación de la línea no es efectiva dentro de estos tiempos, tienes derecho a una compensación automática por falta de disponibilidad del servicio.

Para el proceso de portabilidad recibirás tres (3) mensajes de texto: El primero con el NIP.

En el segundo te informaremos sobre la aprobación o el rechazo de la solicitud de portación.

El tercero con el mensaje de bienvenida para que comiences a disfrutar de los beneficios de ser un cliente Claro. Para recibir este mensaje ya debes tener insertada en tu equipo móvil la sim card de Claro que te entregamos.

Tu operador actual podrá rechazar la solicitud cuando se presente una o varias de las siguientes causales:

o Si eres un usuario prepago o postpago y tú línea está reportada por pérdida o hurto, y no has realizado reposición del chip o SIM card.

- o Si eres un usuario prepago o postpago y tú línea está desactivada por cualquier causal.
- o Si eres un usuario postpago y solicitaste la portación, pero no eres el titular de la línea.
- o Si no estás al día en los pagos con tu operador actual.

Si tu operador rechaza la portación puedes verificar los motivos del rechazo con dicho operador. Si no estás de acuerdo con este rechazo, puedes presentar una petición, queja o reclamo ante tu operador y, en cualquier caso, siempre podrás presentar nuevamente la solicitud de portabilidad en Claro.

Para consultar el estado de tú portación por favor ingresa a la consulta pública:  
<https://www.portabilidadcolombia.com.co/>

#### NOTIFICACIONES

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a Comcel S.A. identificada con el NIT 800.153.993- 7 respectivamente a la siguiente dirección: Carrera 68 A No. 24 B – 10 Colombia, al teléfono 7500500.