

## CONDICIONES DEL SERVICIO PREPAGO

### 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

**ABONADO/USUARIO:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que tiene un acuerdo con CONECEL para la prestación del servicio móvil avanzado y el servicio telefónico de larga distancia internacional.

**CONECEL:** Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, titular de la concesión conferida por el Estado ecuatoriano para el servicio móvil avanzado y servicio telefónico de larga distancia internacional.

**EQUIPO:** Todo equipo debidamente homologado por la autoridad competente, por medio del cual CONECEL presta los SERVICIOS al ABONADO/USUARIO.

**SERVICIO MÓVIL AVANZADO:** Es un servicio final de telecomunicaciones del servicio móvil terrestre, que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza.

**SERVICIOS ADICIONALES:** Son aquellos servicios adicionales, subsidiarios, complementarios, especiales y/o auxiliares, prestados al amparo del contrato de Concesión del SERVICIO MÓVIL AVANZADO y del SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL y demás normatividad vigente, que el ABONADO/USUARIO contrata y/o utiliza expresamente, en la forma prevista en este instrumento.

**LOS SERVICIOS:** Forma como se menciona de manera conjunta en el presente contrato a todos aquellos servicios que hayan sido contratados por el ABONADO/USUARIO para ser prestados por CONECEL al amparo del Contrato de Concesión del Servicio Móvil Avanzado y del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional.

1. El ABONADO/USUARIO manifiesta su conformidad y aceptación de los términos y condiciones establecidos en este instrumento; y, en ratificación de aquello, se producirá la activación voluntaria de los Servicios por parte de éste; activación que será considerada como el inicio de la vigencia contractual, lo cual es aceptado por el ABONADO/USUARIO.
2. En el evento de que el ABONADO/USUARIO no esté de acuerdo con alguno de los términos o condiciones contenidos en el presente documento, deberá abstenerse de activar el Servicio; caso contrario, por el hecho de la activación voluntaria del Servicio, se entenderá la aceptación plena a la que se refiere el numeral precedente.
3. CONECEL se obliga a prestar, en los términos referidos en este documento, el SERVICIO MÓVIL AVANZADO bajo la modalidad de PREPAGO, el cual, para efecto de este instrumento, se

denominará "CLARO CHIP", a favor del ABONADO/USUARIO; quien, por su parte, se obliga a pagar por dicho Servicio según las condiciones establecidas para la modalidad prepago, empaques de los productos que utilizan la modalidad prepago o demás información que se incluya para utilización de productos con el Servicio prepago de CONECEL.

1. El CLIENTE podrá adquirir tarjetas valoradas prepago, paquetes y/o recargas prepago, en los lugares autorizados para el efecto. Las mencionadas tarjetas, paquetes y/o recargas pueden ser activadas por cualquiera de los canales que, de tiempo en tiempo, CONECEL establezca para el efecto; esto le permitirá al ABONADO/USUARIO hacer uso del SERVICIO MÓVIL AVANZADO o ampliar el saldo a favor de su cuenta. En caso de que aplique un código secreto, bajo ningún concepto puede ser revelado, quedando bajo responsabilidad del ABONADO/USUARIO el uso que dé al mismo.

2. Las tarifas del SERVICIO MÓVIL AVANZADO en la modalidad prepago están publicadas en la página web de CONECEL y se encuentran debidamente autorizadas por el ente regulador. En caso de dudas o requerimientos al respecto por parte del ABONADO/USUARIO a CONECEL, el ABONADO/USUARIO deberá cumplir con el requisito establecido en el numeral 20 del presente instrumento. La Tasación se realizará de acuerdo con la tarifa pactada, la cual ha sido debidamente notificada conforme el artículo 65 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y se encuentra acorde con el régimen legal y contractual aplicable.

3. El ABONADO/USUARIO conoce y acepta que los saldos provenientes de las recargas pagadas y efectuadas a través de cualquiera de los canales puestos a disposición por CONECEL, estarán vigentes mientras la línea se encuentre activa. En caso de existir saldos remanentes a la fecha de terminación de la relación de prestación de servicios, el ABONADO/USUARIO tiene derecho a la devolución de dichos saldos, previo cumplimiento del procedimiento definido para el efecto por la autoridad competente.

4. El ABONADO/USUARIO se hace totalmente responsable por el uso que se dé a LOS SERVICIOS, independientemente de la persona que haga uso de estos.

Está prohibido al ABONADO/USUARIO: Transmitir noticias o mensajes cuyo texto sea contrario a la seguridad del Estado, a la paz, al orden público, a las buenas costumbres, a las leyes de la República y a la decencia del lenguaje; o, que perjudique a los intereses culturales y económicos de la nación, causen escándalo o ataquen en cualquier forma al gobierno, a la vida privada, a la intimidad y/o que tengan por objeto la comisión de algún delito u obstruyan la acción de la justicia.

Alquilar, revender o negociar, de cualquier forma, los SERVICIOS.

Utilizar los SERVICIOS en forma indebida, fraudulenta, contraria, distinta y/o ajena a los términos contenidos en este instrumento y/o a las condiciones de uso responsable del servicio;

Utilizar los SERVICIOS en forma tal que se ponga en riesgo la seguridad o la calidad de la red, y en general, realizar actividades no autorizadas por CONECEL o prohibidas en la legislación vigente; y,

Realizar llamadas falsas, infundadas o que saturen indebidamente a los servicios de emergencia, al amparo del Reglamento o normativa vigente respecto del uso de los servicios de Emergencia.

El ABONADO/USUARIO se compromete a utilizar los SERVICIOS en los términos contratados y no podrá utilizarlos para fines que contravengan lo convenido en el presente instrumento o en la legislación vigente.

En caso de que se verifique la suspensión del servicio por causas imputables a CONECEL, debidamente comprobadas por los medios de prueba establecidos por la Ley y así conste expresamente indicado en la sentencia de última instancia pasada en autoridad de cosa juzgada, CONECEL deberá reintegrar o compensar como indemnización al ABONADO/USUARIO el valor estipulado por la autoridad competente, en el término y condiciones establecidas en la sentencia final dictada por dicha autoridad.

El ABONADO/USUARIO queda obligado al cumplimiento íntegro de las obligaciones contenidas en el presente instrumento, hasta que se verifique la terminación legal del mismo.

1. CONECEL, conforme su aviso de privacidad podrá enviar al ABONADO/USUARIO información de nuevos SERVICIOS, promociones o publicidad que ofrezca, los

1 procedimiento que establezca CONECEL. Caso contrario, el ABONADO/USUARIO deberá comunicar a CONECEL, por cualquier medio, en cualquier momento y sin costo alguno, su intención de no recibir la información a que se refiere el presente numeral.

2 El ABONADO/USUARIO autoriza a CONECEL a realizar consultas al Sistema Nacional de Identificación Ciudadana y al Servicio de Interoperabilidad, a través del servicio web, suministrados por las autoridades competentes.

3 En caso de que el ABONADO/USUARIO adquiera un CLARO KIT, declara y acepta que el EQUIPO entregado por CONECEL es nuevo y se encuentra en perfectas condiciones para su uso; y, por tanto, una vez entregado dicho EQUIPO, CONECEL no asume ninguna responsabilidad por el uso de este y tampoco en caso de robo o hurto, o por mala utilización.

4 El ABONADO/USUARIO expresamente declara de manera voluntaria, incondicional y libre de vicios, que conoce y acepta el Servicio que CONECEL se obliga a prestarle, su aviso de privacidad, así como todas las normas de Telecomunicaciones en general, y las condiciones y términos del presente instrumento.

5 El ABONADO/USUARIO está de acuerdo con los términos y condiciones de uso del presente documento, por lo que manifiesta su aceptación al empadronar la línea o al comenzar a utilizar el Servicio; si no está de acuerdo, debe abstenerse de activar el servicio y tiene derecho a la devolución, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y en los términos establecidos en este instrumento.

6 El ABONADO/USUARIO declara y acepta conocer los términos y condiciones del SERVICIO MÓVIL AVANZADO prestado por CONECEL y acepta el pago de la factura, nota de venta o cualquier otro tipo de comprobante de venta legalmente autorizado, a nombre del ABONADO/USUARIO, lo cual es ratificado con la activación del servicio, de conformidad con los términos del presente instrumento.

7 El ABONADO/USUARIO conoce que, una vez activado el SERVICIO, la tasación de los servicios de voz del SERVICIO MÓVIL AVANZADO y larga distancia internacional, se facturarán por el tiempo efectivo de uso expresado en minutos y segundos. Otros componentes de los Servicios se podrán facturar por volumen de datos, capacidad de canal, eventos y otras modalidades, conforme el régimen de cumplimiento del contrato de concesión del SERVICIO MÓVIL AVANZADO y el marco legal correspondiente.

8 En el evento de dudas, reclamos, quejas o cualquier tipo de acción por parte del ABONADO/USUARIO, a consecuencia del servicio que contrata, a efectos de buscar una solución, el ABONADO/USUARIO comunicará tal particular a CONECEL por uno de los medios que esta determine. CONECEL, para tal fin, pone a disposición de los CLIENTES las siguientes opciones: i) Acudir a un Centro de Atención a Clientes CLARO, ii) Contactarse por medio del *call center* (\*611); y/o, iii) Notificarlo vía web. Cualquiera de estas instancias se considerará como requisito indispensable para el inicio de alguna acción legal, por así haberse estipulado en el presente instrumento.

## PLANES PAGO ANTICIPADO DR-0079-2026

**Número de Oficio:** DR-0079-2026

**Vigencia:** 11/02/2026

**Nombre del Prestador:** Conecel S.A

**Nombre de la Oferta:** PLANES PAGO ANTICIPADO

### Condiciones Comerciales:

Los Planes PAGO ANTICIPADO contienen:

- Un Paquete de Megas según el plan contratado.
- Un Paquete de Minutos Multidestino a Operadoras Móviles y Fijas Nacionales según el plan contratado. (No aplica para LDI ni 1700/1800)
- Un Paquete de SMS Multidestino a Operadoras Móviles Nacionales según el plan contratado.
- Un Paquete de Minutos LDI incluido aplica a los destinos especificados en [www.claro.com.ec](http://www.claro.com.ec).
- Excluye a números Premium, VAS o rurales de estos destinos.
- Un Paquete de redes sociales (Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp).
- Planes con llamadas ilimitadas a claro móvil, se consumen una vez terminado el cupo de minutos multidestino incluidos en el plan.
- Aplica política de uso responsable.

Minutos Ilimitados son para uso personal y no comercial, en caso de que se compruebe el mal uso del servicio la operadora podrá suspender el servicio.

• La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas de uso indebido del servicio, las cuales NO podrían considerarse Uso Razonable o podría ser considerado uso Comercial:

o Reventa de minutos de un plan a través de cabinas, locutorios o cibercafés.

o Servicios de monitoreo (Ej. Babycalling).

o Uso compartido de planes entre usuarios a través de un sistema PBX, centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.

o Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el uso normal y personal del plan.

o La utilización como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo Bypass.

-Estos planes están orientados hacia personas naturales o jurídicas seleccionados que desean contratar el servicio de forma individual

-La facturación de este plan se realizará al inicio del ciclo. Para mantener habilitados los servicios del ciclo en curso, el pago de dicha factura debe realizarse dentro de la fecha máxima señalada en la misma.

-Planes cuentan con condición de haber recibido el 100% de los componentes del plan en forma anticipada, por ende, no aplica devolución de valores previamente pagados.

Los planes con tarifa básica menor e igual a \$22 son planes controlados, que significa una vez que el cliente consuma los componentes de su plan, deberá realizar una recarga o compra de paquetes adicionales. También cuentan con paquetes de minutos a todas las operadoras (incluido Claro); luego del consumo del paquete se convierte en ilimitado a Claro.

Los planes con tarifa básica mayor a \$22 son planes tarifarios que significa que pueden realizar consumos adicionales con cargo a su factura.

Los planes cuentan con un bono de datos adicional para navegación libre bajo la siguiente estructura:

PLAN BASICO PLUS+ 14.00 + imp FEB26----2048MB

PLAN BASICO MAX+ 16 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES + 18 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES + 22 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_PRIME + 22 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES + 25 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_PRIME + 25 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_MAX + 25 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_PRIME + 30 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_MAX + 30 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_ENTRETENIMIENTO + 30 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_PRIME+ 35 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_MAX+ 35 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_ENTRETENIMIENTO+ 35 + imp FEB26----2048MB

PLAN REDES\_ENTRETENIMIENTO + 40 + imp FEB26----2048MB

Este bono se entregará gratuitamente a los clientes bajo condición de permanencia mínima por 24 meses en el plan contratado o uno de igual o mayor valor. El valor que se cancelará estará establecido en las condiciones comerciales que se encuentran detalladas en [www.claro.com.ec](http://www.claro.com.ec). Lo cual será comunicado al cliente en el momento de su contratación.

NOMBRE PLAN	TB SIN IMP	MINUTOS	MIN LDI	GBs TOTALES	GB LIBRES	REDES SOCIALES	ROAMING	SMS	ENTRETENIMIENTO Y OTRAS
PLAN BASICO PLUS	\$14,00	150 Min. Multidestino + ilimitadas a Claro	-	33 GB	18 GB	15GB WHATSAPP (CHAT/LL/VIDEO)	-	200 SMS	Susc. a Claro Video + 5 GB
PLAN BASICO MAX+	\$16,00	200 Min. Multidestino + ilimitadas a Claro	-	40 GB	20 GB	20GB WHATSAPP (CHAT/LL/VIDEO)	WhatsApp Ilimitado	200 SMS	Susc. a Claro Video + 10 GB
PLAN REDES +	\$18,00	400 Min. Multidestino + ilimitadas a Claro	50	45 GB	20 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	WhatsApp Ilimitado	200 SMS	Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES +	\$22,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	50 GB	25 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	WhatsApp Ilimitado	200 SMS	Susc. a ECDF + 10 GB Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_PRIME +	\$22,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	50 GB	25 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	WhatsApp Ilimitado	200 SMS	Susc. a Prime + 10 GB Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES +	\$25,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	55 GB	30 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	WhatsApp Ilimitado	200 SMS	Susc. a 1 OTT entre ECDF + 10 GB Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_PRIME +	\$25,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	55 GB	30 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	WhatsApp Ilimitado	200 SMS	Susc. a Prime + 10 GB Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_MAX +	\$25,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	55 GB	30 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	WhatsApp Ilimitado	200 SMS	Susc. a HBO Max + 10 GB Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_PRIME +	\$30,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	60 GB	35 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	Viajero sin limites PUJ 5GB luego baja a 512Kbps	Ilimitado	Susc. a ECDF + Prime + 10 GB para cada OTT Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_MAX +	\$30,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	60 GB	35 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	Viajero sin limites PUJ 5GB luego baja a 512Kbps	Ilimitado	Susc. a ECDF + HBO Máx. + 10 GB para cada OTT Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_ENTRETENIMIENTO +	\$30,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	60 GB	35 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	Viajero sin limites PUJ 5GB luego baja a 512Kbps	Ilimitado	Susc. a HBO Máx. + Prime + 10 GB para cada OTT Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_PRIME+	\$35,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	70 GB	45 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	Viajero sin limites PUJ 5GB luego baja a 512Kbps	Ilimitado	Susc. a ECDF + Prime + 10 GB para cada OTT Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_MAX+	\$35,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	70 GB	45 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	Viajero sin limites PUJ 5GB luego baja a 512Kbps	Ilimitado	Susc. a ECDF + HBO Máx. + 10 GB para cada OTT Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_ENTRETENIMIENTO+	\$35,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	70 GB	45 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	Viajero sin limites PUJ 5GB luego baja a 512Kbps	Ilimitado	Susc. a HBO Máx. + Prime + 10 GB para cada OTT Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música
PLAN REDES_ENTRETENIMIENTO +	\$40,00	Minutos Ilimitados Multidestino	100	80 GB	55 GB	Facebook + Instagram + Tik Tok + X + WhatsApp Ilimitado 20GB c/app (Luego baja a 2Mbps)	Viajero sin limites PUJ 10GB luego baja a 512Kbps	Ilimitado	Susc. a ECDF, HBO Máx. y Prime + 10 GB para cada OTT Susc. a Claro Video + 10 GB Susc. a Claro Música