



Punto de Contacto



Para Distribuidores CLARO Móvil
 De María del Pilar Suárez G.
 Asunto **NUEVO PLAN SIN LÍMITE CERRADO MASIVO – SEPTIEMBRE 2016**



En Amor y Amistad Habla y Chatea con tus amigos Con el Nuevo Plan Sin Límite 750 MB Cerrado

Y al consumir la capacidad del plan

ILIMITADO   

Con tu plan Cerrado tendrás mayor control de tu factura:

- Cargo Fijo Mensual de **\$41.900** Impuestos incluidos
- 400 minutos para que hables a cualquier operador móvil o fijo en Colombia.
- Si se te acaban los minutos del plan, podrás recargar y continuar llamando con tarifas prepago, o si prefieres comprar paquetes de minutos con cargo a la factura
- Al consumir los datos del plan tendrás:
 - Acceso **GRATIS** a Twitter, Facebook y Chat de WhatsApp.

Condiciones Nuevo Plan Sin Límite Cerrado Para equipos Smartphone y iPhone

Plan	CFM con Impuestos*	Segundos incluidos a todo destino	elegidos todo destino**	Mensajes de Texto a Móviles Claro	Navegación incluida en el plan	Aplicación a la que puede continuar accediendo Gratis una vez consumida la capacidad del plan	Meses de Obsequio Claro Musica
Sin Limite 750MB Cerrado SM	\$ 41.900	24.000 (400 Min)	5	3.000	750 MB	  	3 meses

- ✓ *Impuestos incluidos: IVA del 16% e Imptoconsumo del 4%
- ✓ **Aplica para migraciones únicamente, no aplica para líneas nuevas, portaciones, cesiones o cambios de plan**

- ✓ Los segundos incluidos aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
- ✓ ** Los elegidos aplican para hablar gratis los primeros 300 segundos (5 minutos) de cada llamada. A partir del segundo 301, se descontara de los minutos incluidos en el plan.
- ✓ Dependiendo de la tecnología del equipo, en el contrato se debe modificar la tecnología según aplique, así:
 - **SM**, si es un equipo Smartphone o un equipo Blackberry con sistema operativo BB10,
 - **IP** si es un equipo iPhone
- ✓ Este plan aplica para equipos Smartphone, Blackberry con sistema operativo BB 10 y para equipos iphone, NO aplica para equipos Blackberry con sistema operativo 7.1 o inferior, para estos equipos se debe ofrecer la oferta de voz + paquete de datos Blackberry
- ✓ El obsequio de la suscripción a **Claro música** se envía por un PIN mediante mensaje de texto. Válido únicamente para un PIN por línea. No aplica para usuarios que hayan recibido un PIN promocional de CLARO MUSICA con anterioridad.
- ✓ El streaming de canciones dentro de la app no consume datos del plan. Las secciones live, radios e identifica tu canción, sí consumen datos del plan.

Condiciones y Restricciones:

- ✓ Aplica para personal Natural y Juridica.
- ✓ Aplica para migraciones únicamente. **No aplica para líneas nuevas, portaciones, cesiones o cambios de plan.**
- ✓ Condiciones vigentes a partir del 21 de Septiembre al 30 de Septiembre de 2016.

Navegación:

- ✓ La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos, depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- ✓ No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En la red de datos de la cobertura 3.5G (UMTS/HSDPA) Y HSPA+ podrá alcanzar velocidades de hasta 5 Mbps, en la red de datos de la cobertura 4G-LTE podrá alcanzar velocidades de hasta 12 Mbps, en caso de que el usuario se encuentre en una zona de cobertura que no sea 3.5G o 4G-LTE, podrá acceder al servicio a través de la red de datos de la cobertura GSM; esta red será EDGE o GPRS, dependiendo de la zona donde se encuentre, la velocidad en EDGE será de hasta 150 Kbps y, en GPRS, de hasta 32 Kbps
- ✓ Para obtener la velocidad de la nueva 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
- ✓ Podrás consultar el consumo de datos, marcando ***611# Opción 3 -2**
- ✓ Al utilizar la capacidad del plan, el uso de todas las redes sociales se descuenta de la navegación del plan.
- ✓ Una vez consumida la capacidad de navegación del plan, podrás; acceder **Gratis** a las aplicaciones de Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter, **No** podrá acceder a otros sitios de internet.
- ✓ Al consumir la capacidad del plan El acceso Gratis a las aplicaciones de Whatsapp, Facebook y Twitter **NO** incluye:
 - El servicio de llamadas o servicios voz a través de estas aplicaciones

- La carga y descarga de fotos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc
- La reproducción de Videos alojados dentro de Facebook
- El redireccionamiento a cualquier link o URL externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc, aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicaciones oficiales

Para poder hacer uso de estas funcionalidades, se requiere tener capacidad de datos disponible en el plan

- ✓ A continuación se listan las funcionalidades, permitidas por las aplicaciones de Facebook, WhatsApp y Twitter cuando son gratuitas:

Facebook	WhatsApp	Twitter
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo ✓ Publicar o cargar fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook® ✓ Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo ✓ Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo ✓ Y recibir notificaciones desde las aplicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envío de textos (mensajear) ✓ Envío de notas de voz (icono de micrófono) ✓ Envío o compartir fotos y videos ✓ Descargas o guardar fotos y videos ✓ Envío o compartir contactos de la agenda ✓ Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp® 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visualizar el timeline personal o de terceros ✓ Publicar un tweet ✓ Comentar un tweet ✓ Dar favorito en un tweet ✓ Retwitter un tweet ✓ Citar tweet ✓ Enviar un mensaje directo ✓ Recibir notificaciones ✓ Publicar o cargar fotos en tu timeline ✓ Descargar fotos

Facebook	WhatsApp	Twitter
oficiales de Facebook®.		

- ✓ Comcel no es responsable de las aplicaciones de Facebook, WhatsApp y Twitter; ni de los servicios prestados por medio de las mismas, el uso es derivado de una relación entre el usuario con Facebook. WhatsApp y Twitter; En términos de lo anterior, Comcel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de ellas, ni ningún efecto de la instalación o el uso de las aplicaciones.

Voz:

- ✓ Los segundos incluidos aplican para llamar a cualquier destino fijo o móvil nacional.
- ✓ En los **Planes Cerrados**, una vez consumidos los segundos del plan, la línea pasará a Prepago donde deberá recargar para realizar consumos adicionales. (El valor del segundo adicional se cobrará de acuerdo con las condiciones de Prepago por segundo). O si prefiere podrá comprar paquetes de voz con cargo a la factura.
- ✓ Los **planes Cerrados** no podrán realizar llamadas internacionales, ni llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo.
- ✓ Cuentan con números elegidos ilimitados de cualquier operador móvil o fijo nacional para hablar GRATIS los primeros 300 segundos (5 minutos) de cada llamada. A partir del segundo 301 de cada llamada, se descontarán de los segundos incluidos en el plan, en caso de no tener segundos disponibles, se cobrará el valor del segundo adicional de acuerdo al plan.
- ✓ Cuando la línea pasa a prepago, el cliente podrá continuar hablando con sus elegidos ilimitados de plan realizando una recarga mínima de \$1.000.
- ✓ La inscripción inicial de los números elegidos todo destino que incluye el plan es gratis.
- ✓ Cada cambio de número elegido Todo Destino tendrá un costo de \$19.900 IVA incl.
- ✓ Estos planes cuentan con el servicio Pasaminutos Claro. El servicio de Pasaminutos aplica para los minutos todo destino incluidos en el plan. El Usuario solo podrá utilizar los minutos acumulados (convertidos en segundos) por el servicio Pasaminutos Claro en el siguiente Ciclo de facturación una vez haya consumido los minutos incluidos en el plan. Los minutos acumulados serán descontados en segundos conforme a las condiciones del plan.
- ✓ El procedimiento para la inscripción, modificación o visualización de los números elegidos es el siguiente:

Medio Autogestión	Como Inscribir	Como Modificar	Como Visualizar
IVR	*611 Opción 4 -3 -1	*611 Opción 4 -3 -1	*611 Opción 4 -3 -1
SMS	Envía un mensaje de texto al 759 con la palabra AV espacio y el número del Móvil o Fijo Nacional que deseas como elegido. Ejemplo: Si es un móvil envía AV	Envía un mensaje de texto al 759 con la palabra MV espacio el nuevo número Móvil o Fijo Nacional que deseas remplazar y espacio	Envía un mensaje de texto al 759 con la letra L

Medio Autogestión	Como Inscribir	Como Modificar	Como Visualizar
	310XXXXXXX . Si el número elegido es un fijo nacional debe anteponer al número fijo el 03 y el indicativo de la ciudad. Ej.: si el fijo es de Bogotá envía AV 031xxxxxxx.	el nuevo número Móvil o Fijo Nacional que deseas instalar. Ejemplo: MV 310xxxxxxx 031yyyyyyy	
VIVE TU SIM	Menú Servicio al Cliente – Servicios Adicionales – Elegidos	Menú Servicio al Cliente – Servicios Adicionales – Elegidos	Menú Servicio al Cliente – Servicios Adicionales – Elegidos
USSD	Marca *611# (SEND) Opción 6 - 2 – 1	Marca *611# (SEND) Opción 6 - 2 – 1	Marca *611# (SEND) Opción 6 - 2 – 1
MI CLARO WEB	www.claro.com.co - Mi Claro Movil Postpago	www.claro.com.co - Mi Claro Movil Postpago	www.claro.com.co - Mi Claro Movil Postpago
	Descarga gratis la App Mi Claro en tu celular (si ya estas registrado ingresa con tu numero celular, cedula y contraseña, sino regístrate). E ingresa al menú: Transacciones – Números elegidos e inscribe, modifica o visualiza tus elegidos		

- La inscripción inicial no tiene costo.
- Valor del SMS enviado al 759 es de \$145 IVA Incluido.
- Cada cambio de un número elegido todo destino tendrá un costo de \$19.900 IVA del 16% incluido.
- La App Mi Claro está disponible para equipos con sistema operativo IOS y Android

Servicios:

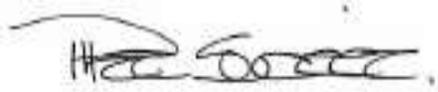
- ✓ El valor del mensaje de texto adicional a Claro Móvil es de \$137 IVA incluido.
- ✓ El valor del mensaje de texto adicional a otros operadores es de \$289 IVA incluido.
- ✓ El servicio de Roaming Internacional será facturado como un servicio adicional.
- ✓ Los servicios como SMS (mensajes de texto), MMS (mensajes de multimedia), servicios adicionales como códigos cortos, de información, entretenimiento y descargas de contenido del portal de Ideas u otros portales WAP serán facturados de manera adicional al paquete según la a la tarifa vigente de cada servicio.
- ✓ **En planes Cerrados** no podrán realizar llamadas internacionales, ni llamadas a marcaciones cortas o números especiales (019000) que tengan costo, ni acceso a servicios de valor agregado como códigos cortos de contenido de información y entretenimiento. Los planes Abiertos, si tendrán habilitados estas llamadas y estos servicios

Claromusica:

- ✓ Aplica para clientes que adquieran los Nuevos planes Sin Límite Abiertos o Cerrados en Septiembre de 2016.
- ✓ Para poder redimir el pin promocional, es necesario que el usuario registre su linea celular para suscribirse y obtener los primeros 3 o 12 meses gratis. Al terminar el periodo promocional, el usuario continuará suscrito al servicio de Claromúsica por valor de \$13,900 IVA inc mensuales, dandole derecho a uso ilimitado del servicio. La suscripción podrá ser cancelada en cualquier momento enviando un mensaje de

- texto con la palabra SALIR al código 7980, desde la página web www.claromusica.com o desde la app Claromusica.
- ✓ Antes de que finalice el periodo promocional, el usuario recibirá un SMS informándole que el periodo promocional llega a su fin, que se empezará a cobrar la suscripción y que puede cancelarla en cualquier momento.
 - ✓ Esta promoción aplica para líneas nuevas o cambios de plan realizados con estos nuevos planes.
 - ✓ El PIN únicamente puede ser redimido por los usuarios que actualmente no estén suscritos a un plan de claro música. No acumulable con otras promociones.
 - ✓ Este PIN remitido permite escuchar música en línea desde tu PC en www.claromusica.com o desde el APP de Claro música, no aplica para la descarga de contenidos dentro de la aplicación o el portal. Las descargas de canciones a los dispositivos móviles o PC tendrán costo adicional que será cargado a la factura de la línea pospago.
 - ✓ El streaming de canciones dentro de la app no consume datos del plan. Las secciones live, radios e identifica tu canción, sí consumen datos del plan.
 - ✓ El obsequio de Claro música se envía por un PIN mediante mensaje de texto (72 horas después de activo el plan). Válido únicamente para un PIN por línea. No aplica para usuarios que hayan recibido un PIN promocional de CLARO MUSICA con anterioridad.
 - No aplica para usuarios que ya había recibido anteriormente un pin promocional de CLARO MUSICA o que hayan tenido anteriormente activo un plan sin límite”
 - “ Aplica únicamente para usuarios que se activan o cambian de plan sin límite por primera vez”
 - “Solamente se envía un pin por línea. Si el usuario realiza posteriormente nuevos cambios de plan no recibirá nuevos pines”.
 - ✓ La línea no podrá tener restricciones o desactivación del servicio de mensajería y servicios adicionales para poder recibirlo.
 - ✓ El PIN de obsequio se podrá activar en las interfaces WEB y aplicación Android del sistema. No es posible activar directamente en sistema operativo IOS debido a las reglas del Appstore (reglas 11.1 y 11.2 de la normatividad de Apple). Para utilizar el servicio en equipos IOS, el usuario debe redimir el pin en la página www.claromusica.com, una vez redimido el pin en la web, el usuario puede ingresar a la app de su celular y disfrutar del servicio, así como de los beneficios que otorga el pin promocional.
 - ✓ Vigencia Pin de Música:
 - Un mes para redimir el código de música enviado por SMS
 - Los 3 o 12 meses de suscripción empiezan a correr a partir de que el usuario ingresa exitosamente el PIN a la plataforma de **Claro música**.
 - ✓ La suscripción al servicio de **Claro música**, podrá ser cancelada en cualquier momento enviando la palabra SALIR al código 7980. Si el usuario envía la palabra SALIR durante el periodo de uso gratis del PIN, perderá este beneficio.
 - ✓ Aplican condiciones. Mayor información en www.claromusica.com

Sin otro particular,



MARIA DEL PILAR SUAREZ G.
Gerente de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor