



# Punto de Contacto



**Para** Distribuidores Claro Móvil  
**De** María del Pilar Suárez G.  
**Asunto** **NUEVA OFERTA DE PAQUETES DE DATOS PREPAGO**

## NUEVA OFERTA PAQUETES DE DATOS PREPAGO

Tenemos una maravillosa oferta de paquetes de Datos Prepago para ti.

Disfruta tus paquetes de navegación **AHORA** con servicios de **Chat de Whatsapp, Facebook y Twitter** sin descontar de la capacidad adquirida o incluida en tu compra, durante la vigencia del paquete.



**Además, ahora tu paquete de Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter de \$990 te trae 2MB de navegación.**

### Nuevos Paquetes de Datos cobro Única Vez o por Demanda.

VIGENCIA DEL PAQUETE	PAQUETES CON COBRO ÚNICA VEZ*	VALOR PAQUETE IVA INCLUIDO	CONSUMO INCLUIDO	PALABRA CLAVE	CÓDIGO CORTO
1 DIA	Navegacion 2MB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 24 Horas	\$ 990	2MB	900	<b>464</b>
1 DIA	Navegacion 30MB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 24 Horas	\$ 1,900	30MB	1WF	<b>464</b>
7 DIAS	Navegacion 450MB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 7 Dias	\$ 13,900	450MB	7WF	<b>464</b>
15 DIAS	Navegacion 1GB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 15 Dias	\$ 20,900	1GB	15WF	<b>464</b>
30 DIAS	Navegacion 2GB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 30 Dias	\$ 42,900	2GB	30WF	<b>464</b>

## Nuevos Paquetes de Datos por suscripción o de cobro Frecuente o Recurrente.

VIGENCIA DEL PAQUETE	PAQUETES CON COBRO FRECUENTE	VALOR PAQUETE IVA INCLUIDO	CONSUMO INCLUIDO	PALABRA CLAVE	CÓDIGO CORTO
1 DIA	Navegacion 2MB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 24 Horas	\$ 700	2MB	24W	798
1 DIA	Navegacion 30MB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 24 Horas	\$ 1,900	30MB	1WF	798
7 DIAS	Navegacion 450MB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 7 Dias	\$ 13,900	450MB	7WF	798
15 DIAS	Navegacion 1GB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 15 Dias	\$ 20,900	1GB	15WF	798
30 DIAS	Navegacion 2GB+ChatWhatsApp Facebook Twitter 30 Dias	\$ 42,900	2GB	30WF	798

\*Aplica para **SMARTPHONE - IPHONE – MODEM – TABLET**

- Una vez el usuario realice la compra de un paquete de navegación con servicios de Chat de Whatsapp, Facebook y Twitter y reciba el SMS de confirmación, podrá iniciar a utilizar su paquete, los consumos de chat de Whatsapp, Facebook y Twitter, no serán descontados de su capacidad de navegación comprada o incluida en el paquete.
- El usuario recibirá dos mensajes de texto (SMS) uno confirmando el servicio de navegación y otro confirmando el servicio de Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter con las mismas vigencias.  
Ejemplo:  
"El Paquete Navegacion 30MB por 24 horas fue instalado. Vence xxxx a las xxxx. Info [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)"  
"El Paquete ChatWhatsApp Facebook Twitter Ilimitado 24 Horas fue instalado. Vence xxxx a las xxxx. Info [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)"
- Si el usuario consume la totalidad de la capacidad incluida o comprada, y realiza consumos de chat de Whatsapp, Facebook y Twitter estos consumos no tendrán costo durante la vigencia del paquete que puede ser de 24 Horas, 7 días, 15 días o 30 días.
- En caso que el usuario utilice la capacidad incluida en el paquete antes de terminar su vigencia, y realice consumos a las funcionalidades no incluidas de las aplicaciones chat de WhastApp, Facebook y Twitter estos consumos serán descontados por demanda a la tarifa de su plan Prepago.
- El acceso a las aplicaciones de Whatsapp, Facebook y Twitter no incluye: (i) La carga y descarga de fotos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc; (ii) la reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, etc; (iii) 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; (iv) el servicio de llamadas o servicios voz a través de estas aplicaciones, (v) 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 saldo o adquirir un paquete de navegación con costo o utilizar una red WiFi.
- El servicio de Facebook® incluye las siguientes funcionalidades: (i) Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo, (ii) Publicar mi "estado" personal o comentar el "estado" de cualquier otra persona o grupo; (iii) Publicar o cargar fotos y video en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook®, (iv) Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo, (v) Reproducción de videos, (vi) Dar "me gusta" a

alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo, (vii) Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo, (viii) Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo, (ix) Mensajear (enviar textos) a través de Facebook Messenger®, (x) Compartir imágenes a través de Facebook Messenger® y (xi) Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook®.

- El servicio de Chat de WhatsApp® incluye las siguientes funcionalidades: (i) Envío de textos (mensajear), (ii) Envío de notas de voz (icono de micrófono), (iii) Envío o compartir fotos y videos, (iv) Descargas o guardar fotos y videos, (v) Envío o compartir contactos de la agenda, (vi) Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp®.
- El servicio de Twitter® incluye las siguientes funcionalidades: (i) Visualizar el timeline personal o de terceros, (ii) Publicar un tweet, (iii) Comentar un tweet, (iii) Dar favorito en un tweet, (iv) Retwitter un tweet, (v) Citar tweet, (vi) Enviar un mensaje directo, (vii) Recibir notificaciones, (viii) Publicar o cargar fotos en tu timeline y (ix) Descargar fotos.
- La descarga de las diferentes aplicaciones será descontada de la capacidad del paquete adquirido, en caso de que ya se halla consumido la capacidad, esta descarga será facturada por demanda de acuerdo a la tarifa del plan en que se encuentre activado el usuario prepago.
- Los paquetes de esta nueva oferta convive de forma paralela con los paquetes de Blackberry, chat mail y redes y los paquetes entregados por la promoción por recargas de chat de WhastApp,Facebook y/oTwitter. Es decir corren las vigencias de los paquetes activos al tiempo.
- Los consumos del dispositivo por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o sistema operativo, serán descontados de la capacidad adquirida, si esta ya fue consumida, se cobrará por demanda a la tarifa del plan en que se encuentre activado el usuario prepago.
- En caso que el usuario tenga paquetes anidados de compras anteriores y compra un paquete de la nueva oferta, este convivirá de forma paralela con el paquete instalado que tenga el usuario al momento de la compra.
- En caso que el usuario consuma antes de la vigencia del paquete la capacidad incluida, se enviara un mensaje de texto indicandole que aun tiene el servicio de Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter activo, la fecha y hora de vencimiento.
- Estos paquetes aplican para dispositivos SmartPhone, Iphone, Módems y Tablets. Para Blackberry aplica desde dispositivos de Sistemas Operativos Blackberry 10 o superiores.
- Estos planes solo aplican para usuarios Prepago, para usuarios Postpago Mixtos únicamente cuando pasan a hacer uso de los servicios en prepago, una vez regresan a Postpago continua corriendo la vigencia del Paquete Prepago adquirido, hasta su expiración.

**NOTA:** Esta nueva oferta, reemplaza los Paquetes de Navegación y Chat Mail y Redes que se describen en la siguiente tabla, a partir del 01 de Abril de 2016.

### Paquetes Cobro Unica Vez (Demanda)

VIGENCIA DEL PAQUETE	PAQUETES CON COBRO ÚNICA VEZ	VALOR PAQUETE IVA INCLUIDO	CONSUMO INCLUIDO	PALABRA CLAVE	CÓDIGO CORTO
1 HORA	Chat, Mail, Redes 1 Hora ó 30MB	\$ 800	30 MB	60C	464
	Navegacion 1 hora o 50MB	\$ 1,000	50 MB	60	464
1 DIA	Chat, Mail, Redes 1 día ó 150MB	\$ 2,500	150 MB	1C	464
	Navegacion 1 dia o 200MB	\$ 3,300	200 MB	1	464
	ChatWhatsApp FaceBook Twitter 1 Dia	\$900	N/A	900	464
7 DIAS	Navegacion 7 dia o 600MB	\$ 13,000	600 MB	7	464
15 DIAS	Chat, Mail, Redes 15 días ó 500MB	\$ 15,000	500 MB	15C	464
	Navegacion 15 dias o 1GB	\$ 21,000	1 GB	15	464
30 DIAS	Chat, Mail, Redes 30 días ó 1GB	\$ 26,000	1 GB	30C	464
	Navegacion 30 dias o 2GB	\$ 41,000	2 GB	30	464

### Paquetes Cobro Frecuente (Suscripción)

VIGENCIA DEL PAQUETE	PAQUETES CON COBRO FRECUENTE	VALOR PAQUETE IVA INCLUIDO	CONSUMO INCLUIDO	PALABRA CLAVE	CÓDIGO CORTO
1 DIA	Chat, Mail, Redes 1 día ó 165MB	\$ 2,500	150 MB	1C	798
	Navegación 1 día o 220MB	\$ 3,300	220 MB	1	798
	ChatWhatsApp FaceBook Twitter 1 Dia R	\$700	N/A	700	798
7 DIAS	Navegacion 7 dia o 660MB	\$ 13,000	660 MB	7	798
15 DIAS	Chat, Mail, Redes 15 días ó 550MB	\$ 15,000	550 MB	15C	798
	Navegacion 15 dias o 1.1GB	\$ 21,000	1.1 GB	15	798
30 DIAS	Chat, Mail, Redes 30 días ó 1.1GB	\$ 26,000	1.1 GB	30C	798
	Navegacion 30 dias o 2.2GB	\$ 41,000	2.2 GB	30	798

## PARA COMPRAR TUS PAQUETES DE DATOS

### Sólo tienes que:

- **Recargar** un monto que cubra el valor del Paquete deseado o tener el saldo vigente para comprarlo.
- **Activar el Paquete**, para esto selecciona cualquiera de los tres (3) medios:
  1. Marca GRATIS al \*611#, Opción 3 DATOS, y sigue las instrucciones.
  2. Ingresa al Navegador de tu Equipo, Módem o Tablet e ingresa a la dirección: [www.claro.com.co/portaldatos](http://www.claro.com.co/portaldatos) y ahí, sigue estos pasos: Ingresa/escoge el

paquete y envía la solicitud (aplica únicamente para paquetes con cobro única vez).

3. Enviando un mensaje de texto (SMS) al código 464 (demanda) o 798 (con recurrencia) con la palabra clave del paquete que desea comprar. **Este mensaje se debe enviar inmediatamente después de realizar la recarga.**

### **CONDICIONES Y RESTRICCIONES COMPRA PAQUETES DE DATOS PREPAGO**

- **Importante:** la compra de los Paquetes de Datos Prepago con Cobro Única Vez (Demanda) se podrá realizar marcando al \*611# opción 3, o enviar un SMS al código 464 con la palabra clave, o ingresando a [www.claro.com.co/portaldatos](http://www.claro.com.co/portaldatos)
- **Importante:** la compra de los Paquetes de Datos Prepago con **Cobro Frecuente o por suscripción** se podrán hacer marcando al \*611# opción 3, o enviar un SMS al código 798 con la palabra clave.
- Cuando el Usuario realice la carga e inmediatamente haga la activación del Paquete, le será debitado de su saldo Prepago automáticamente el valor correspondiente al Paquete y CLARO enviarán dos mensajes de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso del servicio de acuerdo al Paquete solicitado.
- Si el Usuario no espera recibir el mensaje de texto de confirmación de CLARO para comenzar a utilizar el servicio, la plataforma comenzará a cobrar el servicio de navegación por Demanda a la tarifa de su plan prepago.
- El valor del Paquete seleccionado, será descontada del valor nominal de la recarga, no de las promociones.
- El valor del mensaje de texto para la compra del paquete a través de SMS NO tiene costo. Si el Usuario envió de manera incorrecta la solicitud de compra por medio de un mensaje de texto, este será cobrado a \$137 IVA incluido y deberá enviar nuevamente la solicitud de manera correcta para comprar el paquete deseado.
- Si el Usuario realiza una recarga y no compra ninguno de los Paquetes de Datos Prepago disponibles y navega, los consumos que realice a partir de ese momento serán cobrados a la tarifa de Kilobyte por demanda, de acuerdo a su Plan Prepago.
- Estos paquetes no aplican en Roaming Internacional.
- 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.

### **CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL COBRO FRECUENTE:**

- Un Usuario no podrá suscribirse a más de un Paquete de Datos con Cobro Frecuente o Suscripción a la vez.
- El Usuario envía un SMS al código 798 con la palabra clave correspondiente al Paquete deseado, ó realizar la compra del Paquete marcando al \*611# Opción Paquetes de Datos, opción Paquetes de Datos con Cobro Frecuente ó Suscripción, y posteriormente recibirá dos SMS de notificación confirmando la solicitud,
- Si el Usuario quiere conocer el Paquete al cual se encuentra suscrito, puede marcar al \*611# Opción Paquetes de Datos / opción 3.2 Paquetes de Datos con Cobro Frecuente / opción **Mis Suscripciones**.
- El valor del paquete comprado por el Usuario, será descontado de forma automática del saldo Prepago nominal (no promocional) del usuario, y de acuerdo con la vigencia seleccionada.

- Si el Usuario al momento de realizar la compra no cuenta con saldo nominal en su cuenta, quedará suscrito al paquete que haya escogido, y una vez el usuario cuente con saldo, el valor del paquete será descontado al usuario.
- Se realizarán 2 intentos diarios en el mes, es decir 60 intentos en el mes para poder entregarle el servicio al usuario, en caso que pasados estos 2 intentos el usuario no haya realizado recarga correspondiente al valor del paquete, es decir, superada la cantidad de intentos en el mes, la suscripción se dará de baja.
- Finalizada la vigencia del Paquete, la plataforma revisará el saldo del Usuario para descontar el valor correspondiente al Paquete suscrito por el Usuario, si el débito es efectivo, la plataforma le activará el paquete correspondiente de acuerdo con la vigencia del paquete escogido por el usuario, y así sucesivamente.
- Por ser un cobro frecuente o recurrente, quiere decir que si el Usuario prepago llega a tener en su saldo prepago la cantidad correspondiente al valor del paquete solicitado, la plataforma le descontará este valor y el paquete quedará suscrito nuevamente de acuerdo con la vigencia del paquete escogido por el usuario, y así sucesivamente.

#### **Proceso de Cancelación o Desactivación del Paquete con Cobro Frecuente:**

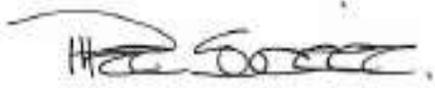
- El Usuario podrá dar por terminada la recurrencia de los Paquetes de Datos Cobro Frecuente de la siguiente forma:
  - **A través de SMS** enviando la palabra **SALIR** al número corto **798** (mismo short code utilizado para la compra de paquetes con cobro frecuente – o por suscripción).
  - **A través de USSD**, Opción 3 del Menú Principal Datos, Opción 3.2 Paq. De Datos Cobro Frecuente, Opción **Cancelar Suscripción**.
- Cuando el usuario Prepago desactive la suscripción del paquete, recibirá un mensaje de texto indicándole que ya no se encuentra suscrito al Paquete de Datos de Cobro Frecuente. En caso que al momento de cancelación de la suscripción al paquete de Cobro frecuente no se ha cumplido la vigencia del paquete esta seguirá corriendo hasta su terminación.
- En caso que el Usuario desee volver a tener el paquete de cobro frecuente o suscripción, una vez haya cancelado la suscripción al Paquete, debe comprarlo nuevamente por los medios ofrecidos (SMS y USSD \*611#).

#### **CONDICIONES Y RESTRICCIONES NAVEGACIÓN POR DEMANDA:**

- El consumo por demanda que realice el usuario prepago, será descontado a la tarifa del KB del plan prepago en el cual se encuentre activo. Prepago Facil el valor del KB es de \$0.194, Prepago Amigo y Segundos \$0.39 y Tarifa Unica \$0.165.
- Importante, las aplicaciones que el usuario tiene activas generan actualizaciones automáticas por lo que también generan un cobro de navegación por demanda de acuerdo al plan que el usuario tenga activo.
- Aplica para aquellos Usuarios que tengan saldo vigente en su cuenta nominal, y NO tengan un Paquete de Datos activo o consumida la capacidad de navegación.
- Aplica para Usuarios prepago y postpago mixto cuando lleguen a su límite de crédito.
- Para los Usuarios postpago mixtos sólo les aplica cuando han llegado a su límite de crédito y hacen uso de los servicios en prepago, una vez pasan a postpago se eliminan las condiciones de esta tarifa.
- 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.
- El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante.

En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y 3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

Sin otro particular,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MARIA DEL PILAR SUAREZ G.', with a stylized flourish at the end.

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