



# Punto de Contacto



**Para** Distribuidores Claro Móvil  
**De** María del Pilar Suárez G.  
**Asunto** **NUEVO PAQUETE DE DATOS CHAT DE WHATSAPP, FACEBOOK Y TWITTER 1 DIA**



Tenemos un **NUEVO** paquete de Datos Prepago para ti.

Disfruta en **CLARO** tu Paquete de servicios **Chat de Whatsapp, Facebook y Twitter** con vigencia **1 Día**



Aplica para **SMARTPHONE - IPHONE**

**Paquete de Datos cobro Única Vez o por Demanda.**

VIGENCIA DEL PAQUETE	PAQUETES CON COBRO ÚNICA VEZ	VALOR PAQUETE IVA INCLUIDO	PALABRA CLAVE	CÓDIGO CORTO
1 DIA	ChatWhatsApp FaceB Twit 1 Dia	\$ 900	900	464

**Paquetes de Dato por suscripción o de cobro Frecuente o Recurrente.**

VIGENCIA DEL PAQUETE	PAQUETES CON COBRO FRECUENTE	VALOR PAQUETE IVA INCLUIDO	PALABRA CLAVE	CÓDIGO CORTO
1 DIA	ChatWhatsApp FaceB Twi 1 Dia R	\$ 700	700	798

- Una vez el usuario realice la compra del paquete de Chat de Whatsapp, Facebook y Twitter 1 día y reciba el SMS de confirmación, podrá iniciar a utilizar su paquete, con los servicios de chat de Whatsapp, Facebook y Twitter durante la vigencia de 1 Día. El mensaje que recibirá para poder disfrutar del servicio es:

“El Paquete ChatWhatsApp FaceB Twit 1 Dia fue instalado. Estará vigente hasta 17/12/2015 a las 14:47. Mas info [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)”

- El servicio de Facebook® en el Paquete Chat de WhatsApp Facebook y Twitter 1 día, 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® en el Paquete Chat de WhatsApp Facebook y Twitter 1 día, 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® en el Paquete Chat de WhatsApp Facebook y Twitter 1 día, 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.
- 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.
- La descarga de las diferentes aplicaciones no está incluida dentro de la capacidad o funcionalidades del paquete adquirido, esta descarga será facturada de acuerdo a la tarifa del plan en que se encuentre activado el usuario prepago.
- Los consumos del dispositivo por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o sistema operativo, serán cobrados por demanda a la tarifa de su plan prepago.

- En caso que el usuario 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 Paquete Chat de WhatsApp, Facebook y Twitter 1 Día, convive de forma paralela con los paquetes de Blackberry, Navegacion, Chat Mail y Redes y los paquetes entregados por la promoción por recargas de chat de WhastApp, Facebook y/o Twitter. Es decir corren sus vigencias al tiempo.
- 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.
- Este paquete aplica para dispositivos SmartPhone, Iphone, Módems y Tablets. Para Blackberry aplica desde dispositivos Blackberry 10.
- Este paquete solo aplica para usuarios Prepago y usuarios Postpago Mixtos, Postpagos Mixtos únicamente cuando pasan a hacer uso de los servicios en prepago, una vez regresan a Postpago continua corriendo la vigencia del paquete comprado.
- Esta oferta tendrá una vigencia a 31 de Diciembre de 2015.

## **PARA COMPRAR TU PAQUETE DE DATOS**

**Sólo tienes que:**

- **Recargar** el valor del Paquete deseado o tener el saldo vigente para comprarlo.
- **Activar el Paquete**, para esto selecciona:
  1. Marca GRATIS al \*611#, Opción 3 DATOS, y sigue las instrucciones.
  2. Enviando un mensaje de texto (SMS) al código 464 (Cobro única vez) o 798 (cobro frecuente) con la palabra clave del paquete que desea comprar. **Este mensaje se debe enviar inmediatamente después de realizar la recarga del valor.**

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

- **Importante:** la compra de los Paquetes de Datos Prepago con **Cobro Única Vez** se podrá realizar marcando al \*611# opción 3, o enviar un SMS al código **464** con la palabra clave **900**. El Paquete ChatWhatsApp FaceB Twit 1 Dia para cobro única vez tiene un costo de \$900 IVA incluido.
- **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 700.** El Paquete ChatWhatsApp FaceB Twit 1 Dia para cobro frecuente tiene un costo de \$700 IVA incluido.

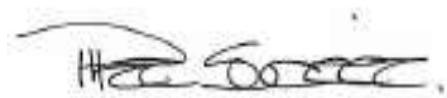
- Cuando el Usuario realice la carga e inmediatamente haga la activación del Paquete, le será debitado de su saldo Prepago automáticamente el valor correspondiente al Paquete y CLARO enviará un mensaje de texto confirmando que a partir de ese momento podrá hacer uso del servicio de navegación de acuerdo 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.
- La carga del valor del Paquete seleccionado para tener servicio de Navegación 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 ningún 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.
- 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.

**Condiciones y Restricciones del cobro Frecuente Paquete ChatWhatsApp FaceB Twit 1 Dia R:**

- **Un Usuario no podrá suscribirse a más de un Paquete de Datos con Cobro Frecuente a la vez.**
- El Usuario envía un SMS al código **798** con la palabra clave 700 correspondiente al Paquete ChatWhatsApp FaceB Twit 1 Dia R y posteriormente recibirá un SMS de notificación confirmando la solicitud, o puede realizar la compra del Paquete marcando al \*611# Opción Paquetes de Datos, opción Paquetes de Datos con Cobro Frecuente.

- Si el Usuario quiere conocer el Paquete al cual se encuentra suscrito, puede marcar al \*611# Opción Paquetes de Datos, opción / Paquetes de Datos con Cobro Frecuente / opción Mis Suscripciones.
- El valor del paquete comprado por el Usuario será descontando del saldo Prepago nominal (no promocional) del Usuario automáticamente, y de acuerdo con la vigencia seleccionada en este caso 1 Día.
- 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.
- El Usuario podrá dar por terminada la recurrencia de los Paquetes de Datos Recurrentes 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 - recurrentes).
  - **A través de USSD**, Opción del Menú Principal Paquetes de Datos, Opción Paq. De Datos Cobro Frecuente - 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 Recurrente. En caso que al momento de cancelación de la suscripción al paquete frecuente, no se ha cumplido la vigencia del paquete esta seguirá corriendo hasta su terminación.
- En caso que el Usuario una vez cancele la suscripción al Paquete frecuente y desee volver a tener el paquete frecuente, debe comprarlo por los medios ofrecidos (SMS y USSD \*611#).

Sin otro particular,



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