



# Punto de Contacto



**Para** Distribuidores Claro Móvil  
**De** María del Pilar Suárez G.  
**Asunto** **CONDICIONES DE PLANES POSTPAGO MASIVOS PARA EQUIPOS SMARTPHONE – JUNIO 2015.**

---

## **Activa Tu Equipo Smartphone en Postpago**

### **Hay tres formas sencillas y diferentes de hacerlo:**



1. Activa tu equipo Smartphone o iPhone en los **Planes Sin Limite Promoción** Que te duplican las Megas por un año **(Vigentes hasta el 30 de Junio de 2015)**
2. Activa tu equipo Smartphone, iPhone o BlackBerry en un **Plan de Voz + un Paquete de Navegación**
3. Activa tu equipo Smartphone, iPhone o BlackBerry en los **Planes de Navegación**

## **1. Planes Sin Limite Promoción**



**Dale a tu Papá un regalo sin límites!!**

## Condiciones de Venta Planes Sin Limite Promoción Para equipos Smartphone y Iphone

Plan	CFM con Impuestos *	Segundos incluidos a todo destino	Números elegidos todo destino**	Valor Segundo Adicional a Cualquier destino Imp Incluidos	Mensajes de Texto a Moviles Claro de Obsequio	Navegación incluida en el plan	Navegación obtenida los primeros 12 meses***	Solución a la que puede acceder una vez consumida la capacidad del plan
Sin Limite 500 MB Prom Ab	\$ 32.900	3.000 Seg (50 Minutos)	1	\$ 1,68	50	500 MB	1.000 MB	Chat de Whatsapp
Sin Limite 500 MB Prom Mx	\$ 32.900	3.000 Seg (50 Minutos)	1	Amigo Claro Recarga	50	500 MB	1.000 MB	
Sin Limite 1000 MB Prom Ab	\$ 39.900	6.000 Seg (100 Minutos)	1	\$ 1,68	100	1.024 MB	2.048 MB	Chat de Whatsapp + Mail (Protocolo POP3/IMAP4)
Sin Limite 1000 MB Prom Mx	\$ 39.900	6.000 Seg (100 Minutos)	1	Amigo Claro Recarga	100	1.024 MB	2.048 MB	
Sin Limite 1500 MB Prom Ab	\$ 49.900	9.000 Seg (150 Minutos)	2	\$ 1,68	150	1.536 MB	3.072 MB	Chat de Whatsapp + Mail (Protocolo POP3/IMAP4)+ Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace)
Sin Limite 1500 MB Prom Mx	\$ 49.900	9.000 Seg (150 Minutos)	2	Amigo Claro Recarga	150	1.536 MB	3.072 MB	
Sin Limite 2000 MB Prom Ab	\$ 59.900	12.000 Seg (200 Minutos)	2	\$ 1,68	200	2.048 MB	4.096 MB	
Sin Limite 2000 MB Prom Mx	\$ 59.900	12.000 Seg (200 Minutos)	2	Amigo Claro Recarga	200	2.048 MB	4.096 MB	
Sin Limite 3000 MB Prom Ab	\$ 69.900	18.000 Seg (300 Minutos)	3	\$ 1,68	300	3.072 MB	6.144 MB	
Sin Limite 3000 MB Prom Mx	\$ 69.900	18.000 Seg (300 Minutos)	3	Amigo Claro Recarga	300	3.072 MB	6.144 MB	
Sin Limite 5000 MB Prom Ab	\$ 89.900	30.000 Seg (500 Minutos)	5	\$ 1,68	500	5.120 MB	10.240 MB	
Sin Limite 5000 MB Prom Mx	\$ 89.900	30.000 Seg (500 Minutos)	5	Amigo Claro Recarga	500	5.120 MB	10.240 MB	
Sin Limite 6000 MB Prom Ab	\$ 109.900	36.000 Seg (600 Minutos)	6	\$ 1,68	600	6.144 MB	12.288 MB	
Sin Limite 6000 MB Prom Mx	\$ 109.900	36.000 Seg (600 Minutos)	6	Amigo Claro Recarga	600	6.144 MB	12.288 MB	
Sin Limite 8000 MB Prom Ab	\$ 129.900	48.000 Seg (800 Minutos)	8	\$ 1,68	800	8.192 MB	16.384 MB	
Sin Limite 8000 MB Prom Mx	\$ 129.900	48.000 Seg (800 Minutos)	8	Amigo Claro Recarga	800	8.192 MB	16.384 MB	
Sin Limite 10000 MB Prom	\$ 149.900	ilimitado	N/A	N/A	ilimitado	10.240 MB	20.480 MB	

- ✓ \*Impuestos incluidos: IVA del 16% e Imptoconsumo del 4%
- ✓ \*\* Los elegidos ilimitados 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.
- ✓ \*\*\* Este plan tendrá el doble de navegación por 12 meses, contados a partir de la fecha de activación. Para mantener el beneficio del doble de navegación, la línea debe estar al día, si la línea es suspendida por pago, perderá el beneficio del doble de navegación.
- ✓ Aplican para líneas nuevas, migraciones, portaciones, cesiones y cambios de plan.
- ✓ Dependiendo de la tecnología del equipo, en el contrato al final del nombre del plan se adiciona **IP** si es un equipo iPhone, **SM** si es un equipo Smartphone o Blackberry con sistema operativo BB10.
- ✓ las activaciones realizadas en los planes Sin Limite con cfm de \$32.900 a \$129.900 recibirán 3 meses gratis del servicio de **Claromusica** y las activaciones realizadas con CFM de \$149.900 recibirán 12 meses gratis del servicio de **Claromusica**
- ✓ Estos planes aplican para equipos Smartphone, Blackberry con sistema operativo BB 10 y para equipos iphone, **NO aplica** para equipos Blackberry con sistema operativo 7.0 o inferior, para estos equipos se debe ofrecer la oferta de voz + paquete de datos.
- ✓ El Plan sin limite 10.000 MB de \$149.900 aplica para persona natural para consumo personal, y en las ventas de este plan se debe firmar el Anexo de planes ilimitados **Ver Anexo 1**. Donde las partes acuerdan que el uso de la línea es para consumo personal. Se entenderá que el uso es Comercial cuando en voz el suscriptor marque más de 240 destinos diferentes y reciba menos de 40 minutos entrantes, y en mensajes de texto cuando realice envío de mensajes en masa.
- ✓ **Planes vigentes hasta el 30 de Junio de 2015**

## 2. Plan de Voz + Paquete de Navegación :

Agrégle a tu plan de Voz el paquete de navegación que más se ajuste a tus necesidades de navegación.



Paquetes con capacidad de Navegación de **500MB a 10GB\***

Estos paquetes aplican para equipos **Smartphone, iPhone y Blackberry**

Plan	Capacidad Incluida	CFM sin IVA	CFM con IVA*
Paq Navegación 500MB	500MB	\$ 17.669	\$ 20.496
Paq Navegación 1GB	1GB	\$ 24.773	\$ 28.737
Paq Navegación 2GB	2GB	\$ 32.764	\$ 38.006
Paq Navegación 3GB	3GB	\$ 41.643	\$ 48.306
Paq Navegación 5GB	5GB	\$ 51.411	\$ 59.637
Paq Navegación 10GB	10GB	\$ 84.264	\$ 97.746

- ✓ \*En el Cargo Fijo Mensual el IVA es del 16%
- ✓ Clase Paquete: **Abierto**
- ✓ Dependiendo de la tecnología del equipo, en el contrato al final del nombre del paquete se adiciona **SM**, si es un equipo Smartphone o un equipo Blackberry con sistema operativo BB10, **IPH** si es un equipo iPhone o **BB** si es un equipo Blackberry
- ✓ Una vez consumida la capacidad de navegación incluida en el plan podrá acceder a los servicios de Chat (Blackberry Messenger, Yahoo Messenger, Gtalk.) y Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace) en equipos paquetes Blackberry o a Chat (Whatsapp, Joyn, Yahoo Messenger, Gtalk.), Mail (Correos Protocolo POP3 e IMAP4) y Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace) en Paquetes Smartphone y Iphone.

## 3. Planes de Navegación :

Con los planes de Navegación y Sin límite de navegación, podrás tener el servicio de datos y si deseas el servicio de voz, podrás realizar recargas a través de Amigo Claro Recarga.

Plan	Capacidad Incluida	CFM sin IVA	CFM con IVA*	Equipo a la que aplica el plan	Solución a la que puede acceder una vez consumida la capacidad del plan
Plan Sin Limite 1GB <b>SM</b>	1GB	\$ 25.776	\$ 29.900	Smartphone (SM) Iphone (IP)	Whatsapp (Chat)
Plan Navegación BB 1GB	1GB	\$ 26.549	\$ 30.797	Blackberry (BB)	<b>Chat + Mail + Redes</b> para equipos SM o IP* o <b>Chat + Redes</b> para equipos BB*
Plan Navegación <b>SM</b> 2GB	2GB	\$ 35.427	\$ 41.095	Smartphone (SM) Iphone (IP) Blackberry (BB)	
Plan Navegación <b>SM</b> 3GB	3GB	\$ 44.307	\$ 51.396		
Plan Navegación <b>SM</b> 5GB	5GB	\$ 53.187	\$ 61.697		
Plan Navegación <b>SM</b> 10GB	10GB	\$ 88.704	\$ 102.897		

- ✓ \*En el Cargo Fijo Mensual el IVA es del 16%
- ✓ Clase Plan: **Abierto**
- ✓ 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
- **BB** si es un equipo Blackberry
- ✓ \*Una vez consumida la capacidad de navegación incluida en el plan podrá acceder a los servicios de Chat (Blackberry Messenger, Yahoo Messenger, Gtalk.) y Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace) **en planes Blackberry** o a Chat (Whatsapp, Joyn, Yahoo Messenger, Gtalk.), Mail (Correos con protocolo POP3 e IMAP4) y Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace) **en planes Smartphone y Iphone**

### **Adicionalmente por la activación de un Plan Sin límite o Plan de Navegación Recibe el siguiente Paquete de Bienvenida.**

- ✓ **50 SMS (Mensajes de Texto)** gratis a móviles Claro, para ser consumidos durante los primeros 30 días contados a partir de la fecha de activación.
- ✓ **40 MMS (Mensajes Multimedia)** gratis a móviles Claro, para ser consumidos durante los primeros 30 días contados a partir de la fecha de activación. Aplica para equipos que soporten el servicio de MMS.
- ✓ **Servicio de Noticias al día**, el usuario queda activado automáticamente a partir de la fecha de activación o reposición de la línea, este servicio es totalmente gratis.

#### **CONDICIONES DE NOTICIAS AL DIA:**

- ✓ Noticias totalmente gratis.
- ✓ Envía SI al código 87787 y quedarás suscrito al servicio de noticias al día.
- ✓ Te llegará a tu celular un mensaje de texto diario, con las noticias importantes del día para que estes informado en todo momento. Este mensaje llegará después de las 6PM.
- ✓ Para cancelar el servicio debes enviar la palabra SALIR al código 87787.

**NOTA:** La suscripción a este servicio no implica aceptar el envío de mensajes comerciales o publicitarios.

### **Condiciones y Restricciones:**

#### **De Navegación**

- ✓ Los planes Sin Limite promoción tendrán el doble de navegación por 12 meses contados a partir de la fecha de activación. Para mantener el beneficio del doble de navegación, la línea debe estar al día, si la línea es suspendida por pago, perderá el beneficio del doble de navegación.
- ✓ En el anexo de indicaciones al usuario se debe diligenciar la capacidad de Navegación incluida no la promocional.
- ✓ 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**
- ✓ En los planes Sin Límite, una vez consumida la capacidad de navegación del plan, según el plan contratado, podrá acceder gratis e ilimitadamente a:
  - Servicio de mensajería instantánea de Whatsapp (Chat)

- Servicio de mensajería instantánea de Whatsapp(Chat) y Correo electrónico (Correos protocolo POP3 e IMAP4)
  - Servicio de mensajería instantánea de Whatsapp (Chat), Correo electrónico (Correos protocolo POP3 e IMAP4) y Redes Sociales (Facebook, Twitter y MySpace)
- ✓ En los planes y paquetes de navegación y en los planes de voz y datos antiguos que incluyen servicios de “Chat, Mail y Redes sociales” , “Chat y Redes Sociales” o “Chat y Mail” una vez consumida la capacidad del plan, los servicios a los que podrá acceder, según el tipo de plan son:

Planes Smartphone y Iphone	Planes Blackberry
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios de Chat:</b> Joyn, Whatsapp, Yahoo Messenger, Gtalk</li> <li>• <b>Redes Sociales:</b> Facebook, Twitter y MySpace</li> <li>• <b>Servicios de Mail :</b> Hotmail, Gmail, Yahoo Mail, entre otras cuentas POP3 e IMAP4.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Servicios de Chat:</b> Blackberry Messenger, Yahoo Messenger, Gtalk.</li> <li>✓ <b>Redes Sociales:</b> Facebook, Twitter y MySpace.</li> <li>✓ <b>Servicios de Mail:</b> Hotmail, Gmail, Yahoo Mail, entre otras cuentas POP3 e IMAP4.</li> </ul>

- ✓ Para la utilización del servicio de llamadas de Whatsapp se requiere tener capacidad de datos disponible
- ✓ El portal de servicios de Navegación se encuentra suspendido temporalmente, por lo que una vez consumida la capacidad del plan o paquete, el usuario accederá de forma automática a la solución ilimitada que le aplique según el plan y no podrá comprar paquetes adicionales de navegación

### De Voz

- ✓ Los segundos incluidos aplican para llamar a cualquier destino fijo o móvil nacional.
- ✓ En los Planes Abiertos, una vez consumidos los segundos del plan, la línea tendrá un límite de crédito adicional para que el usuario pueda continuar comunicándose y se le cobrará al valor del segundo adicional. Una vez el consumo del usuario supere el límite de Crédito, la línea pasará a Prepago donde deberá realizar Recargas para realizar consumos adicionales. (El valor del segundo adicional se cobrará de acuerdo con las condiciones de Prepago, \$3.15 el segundo).
- ✓ 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.
- ✓ En los planes mixtos una vez consumidos los segundos incluidos en el plan, el cliente podrá continuar hablando con sus elegidos ilimitados de plan realizando una recarga mínima de \$1.000.
- ✓ La vigencia de los números Elegidos Todo Destino es de 12 meses.
- ✓ 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.
- ✓ El valor de la renovación de los números elegidos todo destino es de \$19.900 IVA Incl. Y solo se podrá realizar una vez cada 30 días
- ✓ 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
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
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
SMS	Envía un mensaje de texto al <b>759</b> con la palabra <b>AV</b> espacio y el número del Móvil o Fijo Nacional que deseas como elegido. Ejemplo: Si es un móvil envía <b>AV 310XXXXXXX</b> . 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 <b>AV 031xxxxxx</b> .	Envía un mensaje de texto al <b>759</b> con la palabra <b>MV</b> espacio el nuevo número Móvil o Fijo Nacional que deseas reemplazar y espacio el nuevo número Móvil o Fijo Nacional que deseas instalar. Ejemplo: <b>MV 310xxxxxx 031yyyyyy</b>	Envía un mensaje de texto al <b>759</b> con la letra <b>L</b>

- 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.

### De 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.

### De Claromusica

- ✓ Aplica para clientes que adquieran los planes Sin Limite Promoción en Mayo de 2015.
- ✓ Esta promoción aplica para líneas nuevas o cambios de plan realizados con los planes Sin Límite.
- ✓ El obsequio de los tres (3) meses de **Claromusica** aplica para líneas activadas en los planes Sin Límite con cargo fijo mensual desde \$32.899 Imp Incluidos.
- ✓ El obsequio de los doce (12) meses de **Claromusica** aplica para el plan sin límite 10.000 MB con Cargo fijo mensual de \$149.900 Imp Incluidos.
- ✓ Con **Claromusica**, podrás escuchar música ilimitadamente, sin descontarse de la navegación incluida en el plan. Aplica modo Offline
- ✓ Para la activación del obsequio, el cliente recibirá un SMS (72 horas después de activo el plan) con un PIN promocional que podrá activar vía WEB y APP (**Claromusica**) para obtener los 3 o 12 meses sin costo del servicio ilimitado de **Claromusica**. 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 en sistema operativo IOS debido a las reglas del Appstore (Reglas 11.1 y 11.2 de la normatividad de Apple).
- ✓ Para activar el PIN el usuario debe descargar la APP a su teléfono o ingresar vía WEB [www.claromusica.com](http://www.claromusica.com), registrarse y luego ingresar el código promocional
- ✓ Los PINES solo pueden redimirse en líneas que no tengan o hayan tenido un plan de música ilimitada anteriormente. Si la línea ya cuenta con la suscripción de **Claromusica**, podrá utilizar el PIN en otra línea.
- ✓ No aplica con otras promociones.
- ✓ Aplica un solo PIN por línea
- ✓ Vigencia Pin de Música:
  - Un mes para redimir el código de música enviado por SMS
  - Los 3 o 12 meses de música ilimitada empiezan a correr a partir de que el usuario ingresa exitosamente el PIN a la plataforma de **Claromusica**.

- ✓ Al finalizar el periodo promocional (3 o 12 meses) el usuario recibirá un SMS notificándole si quiere seguir con la suscripción mensual al servicio **Claromusica** o si quiere darse de Baja de la suscripción.
  - Si el usuario responde con la palabra ACEPTO continúa con la suscripción cobrándole al usuario el valor de la suscripción mensual de \$13.900 iva inc.
  - Si el usuario no responde el mensaje, se dará por entendido que no quiere seguir con la suscripción activa y se cancelará el servicio al finalizar el periodo del PIN promocional activado.
  - Si el usuario responde el mensaje con la palabra SALIR se desactivara inmediatamente la suscripción al servicio **Claromusica**.
- ✓ La suscripción al servicio de **Claromusica**, 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 del PIN, perderá este beneficio.
- ✓ Aplican condiciones. Mayor información en [www.claromusica.com](http://www.claromusica.com)

**Anexo 1:** Anexo planes ilimitados que deben debe ser diligenciado en los procesos de Venta y posventa (clientes antiguos o nuevos) del Plan Sin Límite 10.000MB de \$149.900. Donde las partes acuerdan que el uso de la línea es para consumo personal. Se entenderá que el uso es Comercial cuando en voz el suscriptor marque más de 240 destinos diferentes y reciba menos de 40 minutos entrantes, y en mensajes de texto cuando realice envío de mensajes en masa.

Sin otro particular,



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