



# Punto de Contacto



**Para** Distribuidores Claro Móvil  
**De** María del Pilar Suárez G.  
**Asunto** **NUEVOS PLANES POSTPAGO DE VOZ MASIVOS – OCTUBRE 2015.**

---

## **Claro te Trae los Nuevos Planes Y Paquetes de Voz Facturados en Minutos y Segundos**



**Y Como si fuera poco**

**También te traemos planes de voz  
ilimitados**

## Condiciones de Ventas Planes de Voz Claro

### Condiciones Planes de Voz Claro Facturados en Minutos

| Plan                  | CFM con Imp* | Minutos incluidos a todo destino | Números elegidos todo destino** | Valor Segundo Adicional |
|-----------------------|--------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Claro 250 Min Abierto | \$ 32.900    | 250                              | 3                               | \$ 132                  |
| Claro 250 Min Mixto   | \$ 32.900    | 250                              | 3                               | Prepago                 |
| Claro 300 Min Abierto | \$ 36.900    | 300                              | 3                               | \$ 124                  |
| Claro 300 Min Mixto   | \$ 36.900    | 300                              | 3                               | Prepago                 |
| Claro 400 Min Abierto | \$ 41.900    | 400                              | 4                               | \$ 104                  |
| Claro 400 Min Mixto   | \$ 41.900    | 400                              | 4                               | Prepago                 |
| Claro 500 Min Abierto | \$ 51.000    | 500                              | 5                               | \$ 102                  |
| Claro 500 Min Mixto   | \$ 51.000    | 500                              | 5                               | Prepago                 |
| Claro 600 Min Abierto | \$ 60.000    | 600                              | 6                               | \$ 100                  |
| Claro 600 Min Mixto   | \$ 60.000    | 600                              | 6                               | Prepago                 |
| Claro 700 Min Abierto | \$ 69.000    | 700                              | 7                               | \$ 98                   |
| Claro 700 Min Mixto   | \$ 69.000    | 700                              | 7                               | Prepago                 |

### Condiciones Planes de Voz Claro Facturados en Segundos

| Plan                    | CFM con Imp* | Segundos incluidos a todo destino | Números elegidos todo destino** | Valor Segundo Adicional |
|-------------------------|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Claro 15000 Seg Abierto | \$ 42.900    | 15.000                            | 3                               | \$ 2,86                 |
| Claro 15000 Seg Mixto   | \$ 42.900    | 15.000                            | 3                               | Prepago                 |
| Claro 18000 Seg Abierto | \$ 47.899    | 18.000                            | 3                               | \$ 2,66                 |
| Claro 18000 Seg Mixto   | \$ 47.899    | 18.000                            | 3                               | Prepago                 |
| Claro 24000 Seg Abierto | \$ 54.499    | 24.000                            | 4                               | \$ 2,27                 |
| Claro 24000 Seg Mixto   | \$ 54.499    | 24.000                            | 4                               | Prepago                 |
| Claro 30000 Seg Abierto | \$ 66.300    | 30.000                            | 5                               | \$ 2,21                 |
| Claro 30000 Seg Mixto   | \$ 66.300    | 30.000                            | 5                               | Prepago                 |
| Claro 36000 Seg Abierto | \$ 78.000    | 36.000                            | 6                               | \$ 2,17                 |
| Claro 36000 Seg Mixto   | \$ 78.000    | 36.000                            | 6                               | Prepago                 |
| Claro 42000 Seg Abierto | \$ 89.700    | 42.000                            | 7                               | \$ 2,14                 |
| Claro 42000 Seg Mixto   | \$ 89.700    | 42.000                            | 7                               | Prepago                 |

- ✓ \*Impuestos incluidos: IVA del 16% e Impoconsumo del 4%
- ✓ \*\* 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, y podrán ser números de cualquier operador fijo o móvil nacional
- ✓ Los minutos / segundos incluidos aplican para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.

## Condiciones de Ventas Plan de Voz Ilimitado

| Plan            | CFM con Imp* | Unidades Incluidas a todo destino |
|-----------------|--------------|-----------------------------------|
| Claro Ilimitado | \$ 109.900   | Ilimitado                         |

- ✓ \*Impuestos incluidos: IVA del 16% e Impoconsumo del 4%

Los planes con minutos ilimitados están habilitados para ser utilizados única y exclusivamente por la persona que suscribe el plan en el Contrato de prestación de servicios de Telefonía Móvil Celular y de ninguna manera podrá ser utilizado para comercialización. Se entenderá que existe comercialización o que el uso es comercial cuando en voz el suscriptor marque más de 240 destinos diferentes y reciba menos de 40 minutos entrantes. en este caso el suscriptor autoriza el cambio de plan donde se limitan los recursos de voz. **Ver condiciones Anexo 1**

**Y Si te quedas sin Minutos puedes adquirir un paquete de Minutos o segundos para que no dejes de hablar.**

Este nuevo producto permitirá a nuestros usuarios de Voz con planes masivos adquirir paquetes de minutos adicionales a su plan de voz.

## Paquetes de Minutos o Segundos

### Paquetes de Segundos

| Paquete             | CFM con IMP | Segundos incluidos a Todo Destino |
|---------------------|-------------|-----------------------------------|
| Paq Claro 3000 Seg  | \$ 7.800    | 3000                              |
| Paq Claro 6000 Seg  | \$ 14.300   | 6000                              |
| Paq Claro 9000 Seg  | \$ 20.800   | 9000                              |
| Paq Claro 12000 Seg | \$ 27.300   | 12000                             |
| Paq Claro 15000 Seg | \$ 33.800   | 15000                             |
| Paq Claro 18000 Seg | \$ 40.300   | 18000                             |
| Paq Claro 24000 Seg | \$ 52.000   | 24000                             |
| Paq Claro 30000 Seg | \$ 63.700   | 30000                             |
| Paq Claro 36000 Seg | \$ 75.400   | 36000                             |
| Paq Claro 42000 Seg | \$ 87.100   | 42000                             |

### Paquetes de Minutos

| Paquete           | CFM con IMP | Minutos incluidos a Todo Destino |
|-------------------|-------------|----------------------------------|
| Paq Claro 50 Min  | \$ 6.000    | 50                               |
| Paq Claro 100 Min | \$ 11.000   | 100                              |
| Paq Claro 150 Min | \$ 16.000   | 150                              |
| Paq Claro 200 Min | \$ 21.000   | 200                              |
| Paq Claro 250 Min | \$ 26.000   | 250                              |
| Paq Claro 300 Min | \$ 31.000   | 300                              |
| Paq Claro 400 Min | \$ 40.000   | 400                              |
| Paq Claro 500 Min | \$ 49.000   | 500                              |
| Paq Claro 600 Min | \$ 58.000   | 600                              |
| Paq Claro 700 Min | \$ 67.000   | 700                              |

- ✓ \*Impuestos incluidos: IVA del 16% e Impoconsumo del 4%.
- ✓ **El cobro del Paquete es recurrente mensual, los minutos o segundos incluidos podrán utilizarse dentro del ciclo de facturación una vez consumidos los minutos o segundos del plan. Los minutos o segundos incluidos de estos paquetes no consumidos no se acumularan para el mes siguiente**
- ✓ Una vez consumidos los minutos y/o segundos incluidos en el paquete, los minutos y/o segundos adicionales serán descontados de su plan postpago a la tarifa de su plan postpago.
- ✓ Los paquetes de minutos sólo podrán adquirirse para planes de voz o bundles tarifados en minutos, y los paquetes de segundos sólo podrán adquirirse para planes de voz o bundles tarifados en segundos.
- ✓ No aplican para planes de datos.
- ✓ El mensaje para la compra del paquete no tiene costo para el cliente.

## Además....

### Por la compra de un plan postpago Recibirás un súper paquete de bienvenida.....

#### El paquete de Bienvenida incluye:

- 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.
- 3GB de Navegación en internet con vigencia de 30 Días, que cuentan a partir de la fecha de activación de la línea. Aplica para equipos que soporten el servicio de navegación .
- 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 .
- **NOTA: Si el usuario tiene un servicio de datos con la activación o reposición (ya sea plan o paquete) no se asignan los 30 días de navegación en internet.**

#### 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:

- ✓ Aplica para líneas nuevas, Migraciones, Portaciones, Cesiones y Cambios de Plan

### De Planes de Voz

- ✓ Los segundos o minutos incluidos aplican para llamar a cualquier destino fijo o movil nacional.
- ✓ Los planes con minutos ilimitados están habilitados para ser utilizados única y exclusivamente por la persona que suscribe el plan en el Contrato de prestación de servicios de Telefonía Móvil Celular y de ninguna manera podrá ser utilizado para comercialización. Se entenderá que existe comercialización o que el uso es comercial cuando en voz el suscriptor marque más de 240 destinos diferentes y reciba menos de 40 minutos entrantes. en este caso el suscriptor autoriza el cambio de plan donde se limitan los recursos de voz. **Ver condiciones Anexo 1**
- ✓ 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 cobrara 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.
- ✓ Cuando el consumo se realice en prepago, el valor de la llamada en prepago varía según la unidad de medida del plan postpago, si el plan postpago de voz es facturado en segundos, en prepago se descontara en segundos a \$3,15 Impuestos Incluidos el segundo, si el plan postpago de voz es facturados en minutos, en prepago las llamadas se descontará en minutos a \$239 Impuestos Incluidos el minuto.
- ✓ Cuentan con números elegidos 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 cobrara 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 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 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 |

| Medio Autogestión | Como Inscribir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Como Modificar                                                                                                                                                                                                                            | Como Visualizar                                                 |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 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 AV 031xxxxxx. | 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: MV 310xxxxxx 031yyyyyy | 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.

### Paquetes de Minutos o Segundos

- ✓ Con este nuevo servicio los usuarios de Voz y bundle (Voz y datos en un solo Cargo fijo mensual) Masivos, podrán adquirir paquetes adicionales de voz o minutos según la tarificación del plan actual (Minutos o Segundos), que se podrán utilizar una vez consumidos los minutos o segundos incluidos en el plan y los minutos o segundos del servicio de pasaminutos.
- ✓ Este servicio aplica para los planes de voz y bundle (Voz y datos en un solo Cargo fijo mensual) Masivos nuevos y antiguos.
- ✓ El cobro del Paquete es recurrente mensual, los minutos o segundos incluidos podrán utilizarse dentro del ciclo de facturación una vez consumidos los minutos o segundos del plan. Los minutos o segundos incluidos de estos paquetes no consumidos no se acumularan para el mes siguiente.
- ✓ El valor del paquete de minutos o segundos se cobrará mensualmente en la factura del usuario con el concepto **Servicio Paquetes de Voz**.
- ✓ Una vez consumidos los minutos y/o segundos incluidos en el paquete, los minutos y/o segundos adicionales serán descontados de su plan Postpago a la tarifa contratada.
- ✓ Los minutos o segundos incluidos aplican para llamar a cualquier destino fijo o móvil nacional.
- ✓ Solo se podrá asignar un paquete de minutos por línea.
- ✓ Los paquetes de minutos y/o segundos no aplican para planes de datos.
- ✓ La modificación del paquete de minutos o segundos se podrá hacer cada 30 días.
- ✓ Al realizar un cambio de plan, el paquete de minutos o segundo se mantiene, siempre y cuando el nuevo plan tenga la misma tarificación (Minutos o Segundos), si se cambia de plan a un plan de diferente tarificación, el paquete que tenía asociado la línea se desactiva.
- ✓ Al realizar una inclusión o exclusión el paquete de minutos o segundos se desactivara.
- ✓ Al realizar una cesión de contrato el paquete de minutos o segundos se desactivará.
- ✓ Estos paquetes podrán ser activados a través de los canales de atención al cliente telefónico o personalizado o a través de un SMS así:

| Medio Autogestión | Como Activar                                                                                                                                                                                    | Como Cancelar                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| SMS               | Envía un mensaje de texto al <b>834</b> con la cantidad de minutos o segundos del plan. Ejemplo para adquirir el paquete Claro 3.000 Segundos<br>Destinatario: <b>834</b><br>Texto: <b>3000</b> | Envía un mensaje de texto al <b>834</b> con la palabra <b>SALIR</b> |

- Valor del SMS enviado al 834 No tiene costo.

### 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 plan según la a la tarifa vigente de cada servicio.

**Anexo 1 - Versión 2 Julio 2015:** Anexo planes ilimitados en voz que deben debe ser diligenciado en los procesos de Venta y posventa (clientes antiguos o nuevos). *“Los planes ilimitados están habilitados para ser utilizados única y exclusivamente por la persona que suscribe el plan en el Contrato de prestación de servicios de Telefonía Móvil Celular y de ninguna manera podrá ser utilizado para comercialización. Se entenderá que existe comercialización o que el uso es comercial cuando en voz el suscriptor marque más de 240 destinos diferentes y reciba menos de 40 minutos entrantes, en este caso el suscriptor autoriza el cambio de plan donde se limitan los recursos de voz.”*

Sin otro particular,



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