

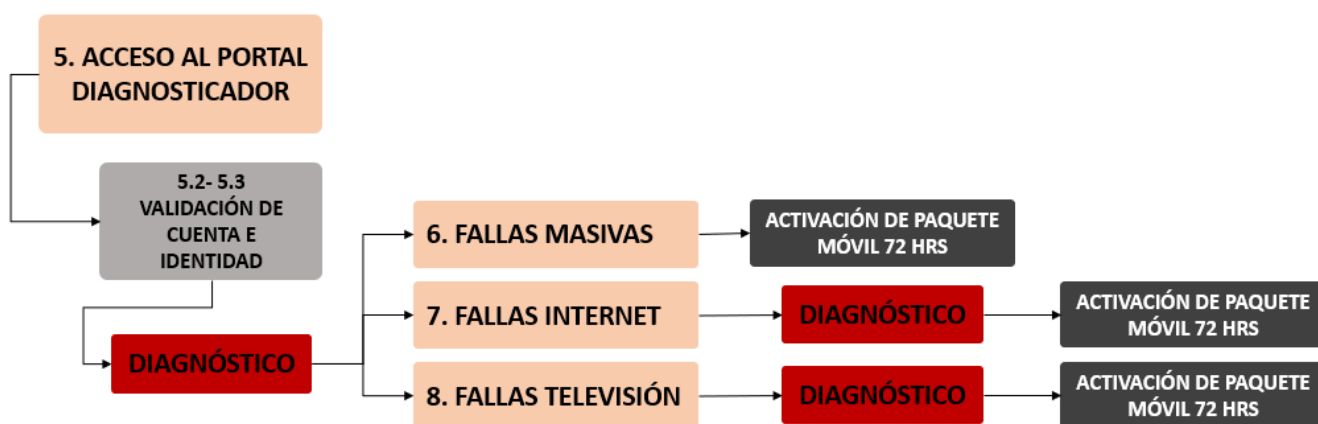
TÉRMINOS Y CONDICIONES PAQUETE SOLUCIÓN MÓVIL CONVERGENTE EN PLATAFORMA VIRTUAL

1. Descripción general

Claro en busca de brindar siempre el mejor servicio, y pensando en nuestros clientes ha diseñado un paquete de datos para los usuarios que presenten una falla en su servicio Claro Hogar.

Este servicio podrá utilizarlo para que pueda seguir disfrutando de los servicios de internet de Claro de forma provisional por medio de una línea móvil Claro y se otorga al beneficiario hasta un máximo de 2 veces por mes.

A continuación, el flujo que realizará el usuario de acuerdo con la falla presentada:



2. Condiciones generales

- Este no es un paquete comercial, consiste en datos ilimitado por 72 horas
- Se activa únicamente a los clientes que están presentando una falla temporal en el servicio de internet o televisión y reciban una valoración mediante la interacción con el diagnosticador.
- Es un paquete que se activa sin costo.
- Aplica para líneas Claro pospago y prepago.
- Una vez vencida la vigencia del paquete si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación del paquete que tenga instalado.
- Si la línea tiene un plan pospago se congelará su plan, y no se le descontará de sus de datos por las 72 horas de la vigencia del paquete.

3. Restricciones

- El beneficio solo aplica máximo dos veces al mes.
- 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 deberá tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

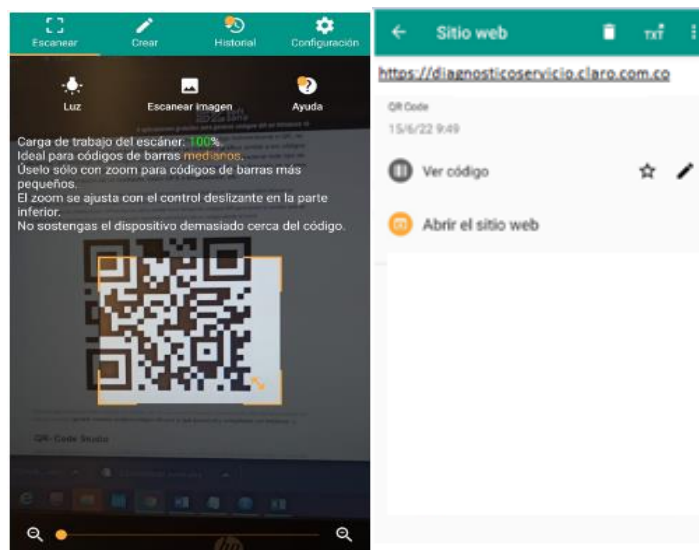
4. Escenarios de activación del paquete (no taxativos)

- a. Se presenta una falla en el Sector que requiera una móvil de Claro para trabajar en el daño y solucionar en el menor tiempo posible.
- b. Se presenta un mantenimiento preventivo para mejorar el servicio de claro en la zona donde se encuentra, y se requiere hacer movimientos en la red lo cual genera fallas momentáneas en el tiempo que se ejecute el mantenimiento por parte de nuestros técnicos
- c. Se presenta una falla en la plataforma de internet o televisión, no requiere que el equipo técnico de claro ejecute trabajos en su zona. Estas labores se hacen de manera interna desde los sistemas de claro para solucionarlo en el menor tiempo posible
- d. Fallas puntuales en el servicio de Internet
- e. Cualquier otro evento que a juicio de Claro merezca el otorgamiento del beneficio.
- f. Cuando se identifica que su dispositivo de televisión

5. Acceso al portal para activación de paquete

5.1 Acceder al diagnosticador

- a. Hacer lectura del código QR, *(este código QR se entrega al usuario cuando se instale el servicio hogar, cuando se presente algún tipo de mantenimiento, por medio de su factura física, o por medio de un mensaje de texto con el enlace donde podrá ingresar a consultar)*
- b. Ingresa al enlace de diagnóstico del servicio



5.2 Validación de Identidad

- Ingresa el documento de identificación donde se encuentra el servicio.
- Selecciona por cual medio desea que le enviemos el código de validación de identidad.
- El tiempo de caducidad del código es de 15 minutos, si no le llega el código puede solicitar el envío nuevamente, al 3 intento de ingresar el código de forma errada tendrá que esperar 24 horas para volver a validar, es el flujo de ingreso a la plataforma y que será obligatorio para acceder al beneficio:

Two mobile app screens for identity validation. The first screen, titled 'Selección y digita los datos del documento de identidad del titular de la cuenta', has a dropdown for 'Tipo de documento' and a text input for 'Número de documento'. The second screen, titled 'Ingresa aquí el código de verificación que te enviamos. Recuerda, este código tiene una vigencia de 15 minutos.', has a numeric keypad with digits 3, 4, 5, and 7, and a 'Solicitar Código' button.

5.3 Validación de la Cuenta

- Si tiene más de un servicio hogar, el sistema le mostrara la cuenta para que pueda seleccionar donde se encuentra su afectación.
- Una vez identifiquemos la cuenta podrá seleccionar si presenta fallas en internet, o televisión. Si presenta afectación en más de un servicio por favor seleccione la opción de Internet
- Tendrá una ayuda visual para que pueda identificar el dispositivo que presenta la falla al darle clic en la opción: *“Para identificar el serial del modem clic aquí para el cable modem o si es en un decodificador”*

Three mobile app screens for account validation. The first screen, titled 'Por tu seguridad, enviaremos un código para validar tu identidad. Confirmanos por cuál medio te gustaría recibirlo:', has two radio buttons for '310 245****' and 'Juan.ra*****'. The second screen, titled 'Roberto', shows a table with account and direction details. The third screen, titled 'Selecciona el equipo que no está funcionando correctamente. Si son varios equipos selecciona el modem de internet.', has three radio buttons for 'Internet', 'Televisión', and 'Decodificador NAGRA'.

Cuenta	Dirección
455667	CL 95 N****
556789	CR 31 N****

6. Activación del paquete por fallas masivas

El sistema muestra el reporte de la falla conforme a los parámetros que a juicio de Claro procedan, los juicios son los siguientes: Falla en el sector, Mantenimiento programado y Falla en plataformas @ - TV. Se procede a activar el paquete de datos al número que el cliente indique y que sea Claro.

- Ingresar el número celular claro donde desea activar el paquete de datos
- Confirma el numero ingresado y continua
- Aparece pantalla de confirmación de paquete activo



7. Activación del paquete por fallas de Internet

El sistema no detecta una falla masiva, si seleccionó internet se realizará un diagnóstico en su servicio, existen tres escenarios:

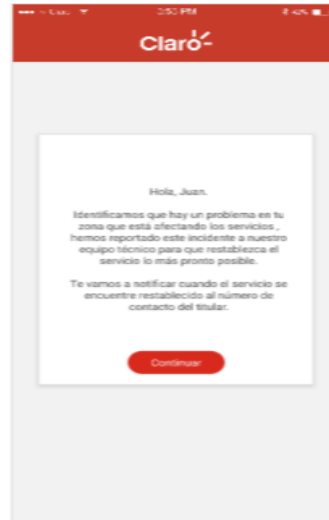
- a. El servicio de internet no se encuentra activo.

El sistema envía una información al cable modem. Si aún no tiene servicio seleccione no, dejar comentarios como sugerencia y dar clic en continuar.



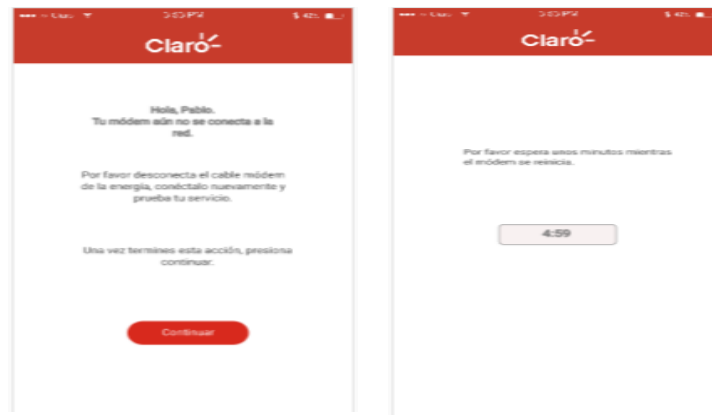
- b. El servicio de internet no se encuentra activo o presenta degradación, los vecinos presentan la misma afectación.

El sistema crea un reporte al área técnica para solucionarlo en el menor tiempo posible. Dar clic en continuar.



- c. El servicio de internet no se encuentra activo, el sistema identifica los vecinos no presentan afectación.

Desconecte el cable modem de la corriente, y vuélvalo a conectar. El tiempo de activación puede tardar hasta 5 minutos.



- d. El sistema diagnostica que cable modem no funciona y no toma servicio, los vecinos cuentan con servicio, se requiere paso a asesor para asignar visita técnica.

El sistema muestra el reporte de la falla y procede a activar el paquete de datos al número que el cliente indique y que sea de Claro.

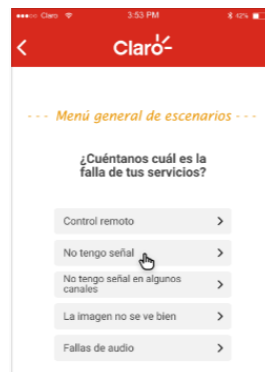
- Ingresar el número celular claro donde desea activar el paquete de datos
- Confirma el número ingresado y continua
- Aparece pantalla de confirmación de paquete activo



8. Activación del paquete por fallas de Televisión

El sistema no detecta una falla masiva, si seleccionó televisión se realizará un diagnóstico en este servicio. De acuerdo con el siguiente flujo:

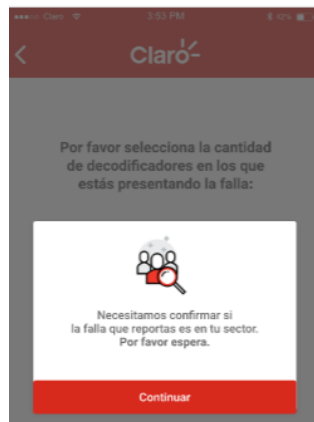
- En el menú de escenarios seleccione la falla que está presentando *“No tengo señal”*



- Selecciona que la falla es en *“Todos los decodificadores”*



- c. Como la falla es en todos los decodificadores, se le muestra un mensaje indicándole que se requiere validar si es una afectación en el sector (escalamiento) o la falla solo es en la casa del cliente (programación de visita)



Al seleccionar el botón continuar se le indica al cliente que mientras solucionamos la falla, podrá activar un paquete de datos para ver sus canales desde claro video. El sistema procede a activar el paquete de datos al número que el cliente indique y que sea de Claro.

- Ingresar el número celular claro donde desea activar el paquete de datos
- Confirma el número ingresado y continua
- Aparece pantalla de confirmación de paquete activo

