



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

ALCANCE	Esta política está dirigida a Dirección Comercial, Dirección de Ventas, Dirección de Sistemas, Distribuidores, Sistemas de Claro, Instalaciones, Ventas y áreas operativas relacionadas con venta e instalación de Claro Hogar a través de tiendas y de sus Distribuidores autorizados.
OBJETIVO	Difusión de procedimientos y reglas a utilizar para la venta adecuada del servicio.
VIGENCIA	Estas políticas Comerciales aplican al servicio de Claro Hogar, y entran en vigor a partir de la fecha de lanzamiento del producto con vigencia permanente y pueden ser modificadas de acuerdo a las estrategias de mercadotecnia por parte de la Dirección Comercial.

1

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	LA ACTUALIZACIÓN CONSISTIO EN POLITICAS COMERCIALES CLARO HOGAR 2018
09/01/2017	OFERTA INTERNET RESIDENCIAL 2017
27/03/2017	OFERTA CLARO HOGAR INTERNET RESIDENCIAL Y CLARO TV 2017
21/08/2017	COBRO DE ACTIVACIÓN DTH 2017
27/08/2018	OFERTA INTERNET DE 20, 40 Y 50 GB EN CABLEMODEM
28/08/2018	PROCESO CAMBIO CABLEMODEM 20, 40 Y 50 GB
15/01/2019	OFERTA CLARO HOGAR LINEA FIJA, INTERNET RESIDENCIAL Y CLARO TV 2019
04/02/2019	COBRO POR INSTALACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS FIJOS
5/11/2019	OFERTA DE CLARO HOGAR DOBLE Y TRIPLE 5 NOVIEMBRE 2019



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

PARA IR A TITULO: CTRL + TITULO

ALCANCE	1
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.....	4
Línea Fija Residencial - Individual	4
Línea Fija con servicios adicionales – (Internet Residencial / Claro TV)	4
Internet Residencial	5
Claro TV – Televisión por Cable (HFC)	6
Claro TV – Satelital (DTH)	8
<input type="checkbox"/> Modalidad de comercialización: Claro Hogar, Claro Hogar Inalámbrico y Pago Anticipado.....	8
COBERTURA DEL SERVICIO.....	9
REQUISITOS DE CONTRATACIÓN.....	10
Requisitos para cliente individual	10
Requerimientos de Instalación	10
CONTRATACION (Servicio nuevo).....	11
Repetidor WiFi	12
MIGRACIONES	12
Migraciones de Claro Hogar DTH	12
Migraciones Pago Anticipado DTH.....	13
Migraciones de Claro Hogar HFC	13
Migración cuando el cliente tenga contratados dos o tres servicios.....	13
Migración Claro TV Básico Avanzado / Avanzado Básico.....	13
Migraciones de Claro Hogar Satelital	13
Migración con equipo DVR.....	14
Instalación/Activación	14
PAQUETES INCOMPLETOS.....	14
Instalación incompleta por parte de Claro	14
Aclaraciones y Ajustes	14
FACTURACIÓN	14
REPOSICIÓN DE EQUIPOS.....	15
Cambio de Equipo Terminal (MODEM ADLS).....	15
Cambio de Set Top Box normal y STB con capacidad DVR	15
Control Remoto	16
CAMBIO DE TITULAR	16
TRASLADOS.....	16
CAMBIO DE VELOCIDAD.....	17
Cambios de Velocidad Permanente	17
Aumento de Velocidad	17
Disminución de Velocidad	17
Condiciones Generales	17
Aumento de Velocidades en forma Temporal	18
BAJAS.....	18
A solicitud del Cliente	18



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Por políticas de Claro	19
RENOVACIONES	20
RETENCIONES	20
EXCEPCIONES	20
FINANCIAMIENTO.....	20
Casos especiales de Financiamiento	21
Robo de equipo, Situación económica o Traslado	21
Garantía de los Equipos:	21
SERVICIO POST-VENTA	220
BENEFICIOS ADICIONALES EN CLARO HOGAR: CLARO VIDEO Y CLARO PLAY	220



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la comercialización de los servicios residenciales de Claro, el cual le proporciona al cliente Voz, Datos y/o Televisión:

- **Línea Fija** con servicios digitales.
- **Internet Residencial:**
 - ADSL → 3Mbps, 5Mbps, 10Mbps
 - Cobre con MSAN 20 Mbps y 40 Mbps
 - Cablemodem o GPON (Internet por Fibra) → 5Mbps, 10Mbps, 20 Mbps, 40 Mbps y 60 Mbps.
- **Claro TV HFC** (Avanzado y Avanzado HD Plus)
- **Claro TV Satelital** (Básico HD, Avanzado HD o Avanzado HD Plus)

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Todas las altas nuevas de LÍNEA FIJA INDIVIDUAL (A0, A2) CLARO HOGAR DOBLE Y TRIPLE (órdenes A8, AQ, DL, LT, MQ) dependiendo del plan debe llevar el ITEM ILI44 por Q10.00 durante 12 meses como cobro de APARATO TELEFONICO reflejados en la factura del cliente.

Línea Fija Residencial - Individual

La línea residencial se puede comercializar de forma individual a través del siguiente esquema:

Renta Mensual

- *Plan Sin Fronteras 500 minutos por una cuota fija de Q 50.00
- *Plan Sin Fronteras 1000 minutos por una cuota fija de Q 75.00
- Plan Llamadas ilimitadas a la red Claro por una cuota fija de Q 105.00

**Plan sin fronteras: incluye bolsa de minutos para llamadas a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá.*

Línea Fija con servicios adicionales – (Internet Residencial / Claro TV)

Clientes nuevos o existentes con línea fija renta Q0.00 (únicamente) que contraten Claro Hogar Doble con Internet Residencial o Claro TV, pueden elegir:

- Renta Q0.00, la cual no incluye ningún beneficio de minutos y el consumo de la misma será cobrado a granel.
- Renta Q20.00, Plan Sin fronteras que incluye bolsa de 500 minutos para llamadas a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá e ilimitadas a Claro. (Clientes nuevos)
- Renta Q249.00 Plan Llamadas Ilimitadas a todos los operadores.

Los clientes de Claro Hogar doble y triple según el plan contratado tendrán las siguientes opciones: 1. Línea a granel 2. Plan SIN FRONTERAS (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro)

Clientes existentes de Claro Hogar Doble, con contrato vencido podrán optar a cualquiera de las tres modalidades (Renta Q0.00, Renta Q20.00 Plan sin fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro), Renta Q249.00 Plan Llamadas ilimitadas a todos los operadores *renovando contrato*).

Clientes existentes que aún no finalizan contrato, con Línea Fija con tarifa de Q48.00 ó Q105.00, al momento de adicionar un servicio en Claro Hogar Doble deberán migrar a cualquiera de los siguientes planes: Renta Q20.00 Plan sin fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro) o Llamadas ilimitadas a todos los operadores por Q249.00 *renovando contrato*.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Para clientes existentes en Claro Hogar Doble (Línea Fija + Claro Tv HFC/DTH), con bolsa de 100 minutos dentro de su plan deben migrar a la modalidad Plan sin fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro) renta Q20 o Llamadas ilimitadas a todos los operadores por Q249.00 *renovando contrato*.

**Beneficio de tarifa preferencial a Estados Unidos de Q.0.50 el minuto en cualquier horario aplica únicamente para clientes que se queden con el Plan Llamadas ilimitadas a la red Claro renta Q50.00 (CL276).*

Clientes nuevos en Claro Hogar Triple (Línea Fija + Internet Residencial + Claro Tv HFC/DTH) dependiendo del plan contratado podrán optar a cualquiera de las dos modalidades: Renta Q0.00, Renta Q20.00 Plan sin fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro).

Clientes existentes en Claro Hogar Triple (Línea Fija + Internet Residencial + Claro Tv HFC/DTH) con contrato vencido dependiendo del plan contratado podrán optar a cualquiera de las dos modalidades (Renta Q0.00, Renta Q20.00 Plan sin fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro) *renovando contrato*.

El Plan Llamadas ilimitadas a la red Claro o Plan Llamadas ilimitadas a todos los operadores deberá cumplir con el tiempo de contrato de los servicios de Claro Hogar; si el cliente solicita la baja anticipada deberá penalización. (50%)

Internet Residencial

Se puede comercializar en las siguientes velocidades:

- 3 Mbps **(Casos en donde no se pueda optar por distancia a 5 Mbps)**
- 5 Mbps
- 10 Mbps
- 20, 40 Y 60 Mbps (**Tecnologías Cobre (MSAN) , HFC, GPON en cobertura disponible**)
- En las velocidades desde 3 Mbps hasta 60 Mbps en Claro Hogar Doble incluye Claro video.
- La comercialización de un alta nueva conlleva siempre los servicios de Línea Fija + Internet Residencial. El cliente puede optar por el Plan Sin Fronteras 200 minutos por renta Q20.00 ó Llamadas Ilimitadas a Claro por renta Q50.00 adicionales.
-
- Todas las velocidades pueden optar a realizar aumentos de velocidad en forma temporal por una tarifa diaria dependiendo de la velocidad en la tecnología de ADSL.
- Todas las velocidades pueden adquirir equipo de cómputo, consolas de videojuegos por una cuota adicional (contrato a 24 a 36 meses)
- Los clientes pueden solicitar adicionar una IP pública a su servicio de internet residencial pagando la cuota mensual establecida (mediante la orden de servicio IP)
- **Para las velocidades de 20, 40 y 60 Mbps en Cobre (MSAN) , Cablemodem HFC y GPON (Internet por Fibra) :**
- Aplica en altas y migraciones donde adicione el servicio en la red HFC y MSAN **únicamente en Claro Hogar Doble y Triple.**
- El servicio será residencial 100%, no corporativo, no debería de aplicar pequeñas empresas, etc.
- La nueva Velocidad de Internet Residencial de 20, 40 y 60 Mbps tiene cobertura únicamente en la red HFC y cobre por medio de tecnología MSAN de 20 y 40 Mbps .
- GPON es internet por fibra óptica, el cual se tiene restringida la venta por cobertura por ser red nueva; aplica únicamente en Claro Hogar doble y triple en Altas nuevas, velocidades de 5, 10 20, 40 y 60 Mbps
- La nueva velocidad de 20, 40 y 60 Mbps en HFC es necesario que el cliente tenga el equipo Cablemodem EMTA Docsis 3.0, para poder brindar dicha velocidad. Para Altas y migraciones nuevas el área técnica lo instala.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

- Para Cambios de velocidad es necesario verificar que tenga EMTA Docsis 3.0, de lo contrario. Se tiene que realizar cambio de equipo del EMTA 2.0 a un equipo EMTA Docsis 3.0, por lo cual se deben trabajar orden CW que realizar cambio de velocidad y equipo. Código a utilizar Código de Pisa: CL312 EMTADOCIS3HFC Q0.0
- La velocidad de descarga y de subida 20, 40 y 60 Mbps en Cobre , HFC y GPON :

Internet en Cobre (MSAN) , HFC (cablemodem) y GPON (Internet Fibra)						
Velocidad	Tecnologías de Internet			Distancia en cobre (MSAN)	Velocidad bajada	Velocidad Subida
	Cobre MSAN	HFC	GPON			
20Mbps	X	X	X	0 a 800 mts	20 Mbps	5 Mbps
40Mbps	X	X	X	0 a 500 mts	40 Mbps	10 Mbps
60 Mbps	N/A	X	X	No aplica	60 Mbps	10 Mbps

Claro TV – Televisión por Cable (HFC)

Planes	Incluido (Doble y Triple)
Avanzado	130 2 DTA (1 principal + 1 adicional)
Avanzado HD	130SD+47HD (1 DCX525 + 1adicional) a partir de 20MBPS equipo principal es DVR

- Opción a contratar paquete de canales Premium (HBO, FOX+, Venus, Playboy, Hotpack) en Claro TV Avanzado y Avanzado HD.
- No se entregan TV's análogas en ninguna modalidad, solamente los clientes antiguos pueden conservar sus TV's análogos, en migraciones, upsell o traslados.
- El servicio de Claro TV Avanzado HD cuenta con canales adicionales en alta definición. El cliente recibirá los canales Premium en alta definición que estén disponibles.
- La comercialización de un alta nueva conlleva siempre los servicios de Línea Fija + Claro TV.
- Acceso a Claro Play sin costo adicional
- Acceso a Claro Video, suscripción a tarifa preferencial incluida en la oferta de Claro TV Claro Hogar Masiva, en todos los planes. Claro Video incluido en todas las velocidades de los triples de Claro TV HFC.

CAJAS ADICIONALES

Avanzado

1er equipo (Principal)	2 do equipo (Adicional)	3 en adelante (Adicional)
DTA Gratis Instalación y renta (caja SD)		DTA – Q20 por cada equipo adicional (SD)

Avanzado HD

- Opción 1

1er equipo (Principal)	2 do equipo (Adicional)	3 en adelante (Adicional)
DCX Gratis Instalación y renta (caja HD)		DCX – Q75 por cada equipo adicional (HD)



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

- Opción 2

1er equipo (Principal)	2 do equipo (Adicional)	3 en adelante (Adicional)
DCX Gratis Instalación y renta (caja HD)		DTA – Q20 por cada equipo adicional (SD)

- Los clientes de Avanzado solo pueden contratar los equipos DTA Q20
- Los clientes de Avanzado HD pueden elegir el equipo a contratar a partir del 3er equipo.
- Se puede contratar hasta un total de 6 equipos (1 principal + 5 adicionales) sin embargo:
- A partir del 4to adicional el cliente debe de comprar un amplificador de señal HFC con costo de Q475.

PAQUETES PREMIUM:

Avanzado HD (Triples)
Incluido FOX y HBO en todas las velocidades

- Los paquetes Premium se pueden contratar en la modalidad Avanzado y Avanzado HD. En avanzado HD estos son gratis en todas las velocidades con triples. En Avanzado incluidos a partir de 40 MBPS.
- Los paquetes pueden ser contratados con un costo adicional o estar incluidos dentro de los planes triples del cliente, sin costo adicional
- En el caso de FOX está incluido en TV HFC Triple Avanzado HD partir de 40 y 60 Mbps
- En el caso de HBO está incluido en TV HFC Triple Avanzado HD partir de 40 y 60 Mbps

DVR HFC:

- El equipo DVR está incluido en los planes Triples Avanzado HD en las velocidades de:
 - 40Mbps
 - 60Mbps
- En los planes donde el DVR no está incluido, los clientes pueden optar al equipo con un cobro adicional.
- Los clientes de Claro TV Avanzado HD (HFC), pueden adquirir equipo de DVR Digital Video Recorder HD, por una cuota adicional (contrato 12 meses). El cliente puede optar por servicio hasta a 3 equipos DVRs DCX3520 contratando el plan DVR, por cada equipo que el cliente contrate el cliente renovará contrato a 12 meses, la fecha de contrato a tomarse en cuenta será definida por la fecha de adquisición del último plan DVR contratado.
- El cliente podrá cambiar el STB HD normal por el STB con DVR HD utilizando la orden CS y aplicando el cobro correspondiente y renovando contrato.

Instalaciones TV HFC – Equipos:

Características			# de Equipo					
PLAN	Tipo de servicio	Internet	1	2	3	4	5	6
Básico Digital	BD	-	FOCALIZADO TODAS solo con DTA PUNTO ROJO					
Avanzado	CD	-	TODO solo con DTA PUNTO NEGRO					
Avanzado HD	HD	1 - 10 Megas	2 DCX525			2 OPCIONES: DCX(Tipo de servicio HD) ó DTA Punto Negro (Tipo de servicio CD)		
		40 - 60 Megas	DVR	DCX525				

- Punto Rojo se utiliza solamente en la digitalización o en el plan Básico Digital con tipo de servicio BD.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

- Planes Avanzados (tipo se servicio CD) colocan únicamente DTA punto Negro.
- Las cajas adicionales en Avanzado HD se reconocen según el tipo de servicio.
- Plan focalizado Básico Digital solo se puede realizar la venta con la autorización de los sectores por mercadeo.

Claro TV – Satelital (DTH)

- Modalidad de comercialización: Claro Hogar, Claro Hogar Inalámbrico y Pago Anticipado.

Claro Hogar: este servicio está integrado a la Línea Fija + Internet Residencial + Claro TV Satelital, generando una misma factura por todos los servicios.

Claro Hogar Inalámbrico: este servicio está integrado a la Línea Inalámbrica + Claro TV Satelital, generando una misma factura por todos los servicios. (Ver política Claro Hogar Inalámbrico)

Pago Anticipado: este genera una renta mensual siendo la modalidad de Pago a través de tarjetas Prepago (no genera factura), mes a mes se debe ingresar el valor correspondiente al valor de la renta mensual.

- La comercialización de un alta nueva conlleva siempre los servicios de Línea Fija + Claro TV Satelital, en Claro Hogar. El cliente puede optar por el Plan Sin Fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro) por renta Q20.00 adicional.
- Opción a contratar paquete de canales Premium (HBO Q70, FOX+ Q70, Venus Q70, Playboy Q70, Hot Pack Q120) en Claro TV Satelital Básico HD y Avanzado HD.
- Acceso a Claro Play sin costo adicional. No aplica Claro Hogar Inalámbrico/Pago anticipado.
- El cliente puede optar a contratar las siguientes modalidades de televisión:

En Claro Hogar Doble

Modalidad	Línea Fija 500 SF + Ilimitadas a Claro (opcional)	Claro Tv Satelital	Renta Total
Básico HD 76 canales	Q 20	Q 110	Q 130
Avanzado HD 166 canales	Q 20	Q 175	Q 195

- Clientes nuevos deben cancelar Q150 por instalación/activación de servicio.
- Plan Avanzado HD y Avanzado HD Plus incluye 1er equipo adicional sin costo de renta ni instalación.
- Para equipos adicionales se debe cobrar Q150.00 de instalación. Ya no generan renta mensual.

En Claro Hogar Triple

- Claro Tv Avanzado HD y Avanzado HD Plus (Triple Urbano) incluye 1 equipo principal + 2 equipos adicionales sin costo de instalación y renta. (Aplica únicamente en el momento de la contratación).
- Claro Video está incluido en todos los planes triples (sin costo)
- Se incluye Paquete Premium FOX+ y y HBOMAX (Renta Q20 SAT85 y SAT94) únicamente en el plan Triple con modalidad Avanzado HD Plus de 40 Megas.
- Clientes no pagan por instalación/activación de servicio.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Generales

- El cliente puede optar a paquetes de 3 servicios (Claro Hogar Triple)
 - Línea Fija + Internet Residencial + Claro TV HFC
 - Línea Fija + Internet Residencial + Claro TV Satelital

En Claro Hogar Doble: El cliente puede optar a Plan Sin Fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro) **renta Q20.00.**

En Claro Hogar Triple: El cliente recibe Plan Sin Fronteras (500 minutos a todos los operadores desde Canadá hasta Panamá + Llamadas ilimitadas a Claro) **renta Q20.00.**

- El cliente puede optar por Plan Llamadas ilimitadas a todos los operadores por Q249 adicionales (debe dar de baja al paquete de ilimitadas a Claro y darle de alta a este).
- Se aplicarán las mismas políticas de morosidad y límite de crédito que se utilizan en la Línea Fija.
- La facturación es integrada en una sola cuota y en una sola factura.
- Call Center puede asignar Paquetes Premium y equipos adicionales a clientes ya existentes, si la solicitud ingresara por este canal.
- Si el cliente tiene equipos adicionales se realiza un único cobro por Paquete Premium pues la señal se replica en los equipos adicionales. Estos paquetes no tienen penalización por baja ni periodo mínimo de contratación.
- Clientes Nuevos o clientes que deseen migrar a Claro Hogar en cualquier modalidad, deben firmar contrato según la vigencia mínima de 12 meses con HFC y de 18 meses con Satelital.

COBERTURA DEL SERVICIO

- El ejecutivo de ventas en Tiendas Claro será el responsable de verificar la cobertura de cada uno de los servicios e ingresar la orden de servicio para su instalación; El departamento de ICRA será el responsable de actualizar la información continuamente.
- En casos objetados ICRA será responsable de verificar otras opciones indicando las facilidades en el memo de la orden.
- Para Internet Residencial Autoinstalable, el domicilio del cliente se debe encontrar a una distancia no mayor a 3km desde la central que le presta el servicio de línea fija.
- Para el Internet Residencial instalado por técnicos de Claro, el domicilio del cliente se debe encontrar a una distancia no mayor de 4km desde la central que presta el servicio de línea fija.
- Para Internet Residencial con velocidad de 3Mbps el domicilio del cliente se debe de encontrar a una distancia no mayor de 2.5Km y para 4Mbps no mayor a 2Km.
- Para Internet Residencial con velocidad de 5Mbps el domicilio del cliente se debe de encontrar a una distancia no mayor de 1.7Kms y para 10 Mbps se debe de encontrar a una distancia no mayor de 1 Km, desde la central que presta el servicio de línea fija. (SIEMPRE CONSULTAR COBERTURA EN PISA). En velocidades en cobre con MSAN 20 Mbps no mayor a 800 mts y 40 Mbps no mayor a 500 mts .
- Internet por fibra óptica (GPON) está limitado por áreas de cobertura donde se construya red y no tiene restricciones de distancia de red.
- La consulta de cobertura se puede realizar mediante el sistema PISA opción 23.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

Requisitos para cliente individual

- Firmar Contrato Único si en caso no existiera en sistema On Base.
- Anexo de Claro Hogar según el paquete seleccionado por el cliente con vigencia mínima de:
 - Línea Fija Individual – 12 meses
 - Claro Hogar con Claro TV HFC – 12 meses
 - Claro Hogar con Claro TV Satelital – 18 meses
 - Claro Hogar con Internet Residencial – 12 meses
- Si el cliente solicita financiamiento de equipo, el período del contrato del servicio, será igual al período de financiamiento elegido por el cliente (24 o 36 meses). Adicional, se debe de firmar el “Contrato Equipo a plazos”
- Fotocopia de DPI y Pasaporte en caso que el solicitante sea extranjero.
- Todos los documentos presentados y firmados por el cliente deben de cargarse a On base y estar legibles
- En el caso de los clientes C, no deben tener adeudos vencidos o cuenta incobrable y deberá pagar 2 depósitos en garantía. Para cualquier otro tipo de cliente se deberá de consultar **la Política de Créditos y Cobros de Teledatos.**

No debe tener adeudos vencidos dentro de la corporación.

Los requisitos de contratación se determinarán por el tipo de cliente de acuerdo a la Política Regional de Créditos y Cobros (REG-008).

Pago Anticipado: Requisitos para cliente individual

- Firmar Contrato Único si en caso no existiera en sistema On Base
- Firmar Anexo de Claro TV Satelital x 2 años de vigencia
- Fotocopia de DPI y Pasaporte en caso que el solicitante sea extranjero.
- No debe tener adeudos vencidos dentro de la corporación.
- En el caso de los clientes C, no deben tener adeudos vencidos o cuenta incobrable y adquirir 2 recargas de forma anticipada por el valor de la renta mensual del servicio.

Para cualquier otro tipo de cliente se deberá de consultar **la Política de Créditos y Cobros de Teledatos.**

Requerimientos de Instalación

- Contar con una línea de Claro que se encuentre facturando y que de acuerdo con las pruebas técnicas de Claro tenga la posibilidad de soportar la tecnología ADSL.
- La línea no debe estar conectada por medio de un multiplicador de pares. Si este fuera el caso y hay disponibilidad de red en el sector, se hará el cambio sin costo adicional para el cliente.
- El cliente debe contar con un equipo supresor de picos para protección eléctrica al cual se conectará el equipo terminal de usuario, además de tierra física.
- El cliente debe contar con alimentación comercial de 110 V AC a 60 Hz.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Requisitos de instalación DTH

Para instalar el equipo, el cliente debe contar con un espacio abierto, ya sea en terraza de concreto, una cenefa de concreto, una pared de ladrillo o concreto o un espacio en el suelo donde pueda anclarse un paral con cimientos de concreto.

Cuando el sitio de instalación sea un apartamento en edificio o un local en centro comercial, se debe contar con el permiso de sus administradores para colocar la antena en la terraza o lugar disponible, según sea el caso. Es responsabilidad del cliente tener esos permisos.

El cliente deberá contar con las condiciones de protección mínimas que constan en el contrato (un UPS) aunque se encuentre en tiempo de garantía.

No está permitida la manipulación por parte del cliente (equipo abierto, botado, roto, tener exceso de extensiones, tenerlo expuesto a calor, polvo o humedad).

Pago Anticipado:

Promoción Triple Saldo todos los días por poseer servicio de Claro TV Satelital Prepago es la facilidad de poderle ofrecer a los clientes que poseen el servicio de Claro TV Satelital Prepago la opción de tener triple saldo todos los días en todas las recargas que realicen desde Q10 en un numero prepago, suscribiendo este número por medio de SMS o Call Center.

CONTRATACIÓN (Servicio nuevo)

- Para la contratación de un paquete en donde se incluyan las siguientes combinaciones:
 - Línea de Cobre + Internet Residencial ADSL + Claro TV HFC
 - Línea de Cobre + Claro TV HFC

Se utiliza la orden de servicio **A8**

- Para la contratación de un paquete en donde se incluyan las siguientes combinaciones:
 - Línea HFC + Internet Residencial (Cablemodem) + Claro TV HFC
 - Línea HFC + Claro TV HFC

Se utiliza la orden de servicio **AQ**

- Para la contratación de un paquete en donde se incluyan las siguientes combinaciones:
 - Línea de Cobre + Internet Residencial ADSL + Claro TV Satelital
 - Línea de Cobre + Claro TV Satelital

Se utiliza la orden de servicio **DL**

Para la contratación de la modalidad Línea Fija + Internet Residencial.

Si el cliente **NO** cuenta con el servicio de Línea Fija, podrá contratar Claro Hogar Doble (Línea + Internet Residencial) como servicios nuevos mediante la Orden de servicio **LT**

Si el cliente ya cuenta con el servicio de Línea Fija, podrá contratar Internet Residencial mediante las siguientes ordenes de servicio:

Orden **AA** para Internet Residencial Auto Instalable.

Orden **AF** para Internet Residencial Auto Instalable con Computadora.

Orden **TA** para Internet Residencial Instalable (Vía técnico)

Orden **TU** para Internet Residencial Instalable (vía técnico) con Computadora



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Con todas las órdenes de servicio se debe de usar el tipo de servicio **TB**.

Se elimina la modalidad de venta SIN CONTRATO, a excepción que la Dirección Regional de Mercadeo, lo determine como estrategia, para lo cual deberá autorizarse con el VoBo del Director Regional de Mercadeo y/o Gerente de Mercadeo.

Conectividad WiFi

Es un complemento para que el cliente pueda ampliar la señal Wifi por medio del repetidor y extensor de señal PLC de señal.

- Únicamente se tendrá opción de financiamiento en cuotas con Internet Residencial y compra al contado pago en caja en Tiendas Claro. A partir del 15 enero 2019 finaliza entrega gratis del repetidor de señal wifi .
- Soporte: Call Center Dlink Gratuito 1800- 8350255 en Horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00AM a 7:00PM y Soporte Técnico en Línea en los horarios que se dan a conocer en el sitio web www.dlinkla.com.
- Garantía: Equipo con garantía de 12 meses. Se debe gestionar con el fabricante Dlink, la falla debe de validarse en primera instancia por medio de call center. Si las pruebas realizadas corroboran una falla o problema de configuración el cliente será remitido al centro RMA Dirección: 0 Avenida 23-13, Zona 17, Calzada La Paz, Centro de Negocios La Paz, Ofibodega 302. Si el dispositivo se daña el cliente podrá comprar uno precio de contado vigente.
- Dlink Guatemala: 18008350255 – Garantía 1 año
- TPlink Guatemala: 23742121 - Garantía 1 año

MIGRACIONES

- Podrán realizar migraciones todos los clientes actuales que deseen optar por un nuevo plan en Claro Hogar. Deberá de realizarlo el titular o en su defecto una tercera persona presentando una carta de autorización de parte del titular con copia de DPI, especificando nombre y DPI de la persona que hará el trámite.
- Se podrá realizar migraciones a cualquier paquete por medio del Código de Servicio y Equipo **TEXT4** el cual será a debitar.

Migraciones de Claro Hogar DTH

Un cliente de Claro TV Satelital Básico puede solicitar en cualquier momento la migración a Claro TV Satelital Avanzado HD, debiendo para ello renovar contrato por el beneficio de 1 equipo adicional sin costo (aplica en Claro Hogar Doble).

Los clientes que cuenten con Claro TV Satelital Avanzado HD o Avanzado HD PLUS en Claro Hogar Doble con beneficio de primer equipo adicional sin costo pueden migrar a Claro Hogar Triple con Claro TV Satelital Avanzado HD o Avanzado HD PLUS manteniendo el beneficio del primer equipo adicional sin costo, para lo cual los ítems de equipos adicionales no deben de ser modificados.

Un cliente de Claro TV Satelital Avanzado HD puede solicitar en cualquier momento y sin costo adicional la migración a Claro TV Satelital Básico HD, debiendo para ello darle de baja al equipo adicional o bien si el cliente desea continuar con el mismo, asignarle la renta según tarifario por equipo adicional.

Si un cliente de Claro TV Satelital Avanzado HD PLUS desea la migración hacia el paquete Básico HD o Avanzado HD, deberá contar con una autorización de Mercadeo y el cliente deberá devolver el cable HDMI previo al cambio de paquete.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Migraciones Pago Anticipado DTH

Un cliente de Claro TV Satelital Básico puede solicitar en cualquier momento la migración a Claro TV Satelital Avanzado HD.

En ambas modalidades, los clientes que cuenten con Claro TV Satelital Básico HD o Avanzado HD pueden optar a la contratación de paquetes de Canales Adicionales (Paquete HD, FOX+, HBO Max, Paquete Total o Venus), por una renta mensual adicional.

Estos paquetes pueden ser contratados al momento de la contratación inicial o posteriormente a través de Call Center, sin ningún recargo por la contratación (Únicamente la renta mensual adicional correspondiente a cada paquete).

En la modalidad pago anticipado, a los clientes que contraten paquetes adicionales, su saldo será prorrateado y podrá activarse el servicio siempre y cuando se tenga saldo suficiente para cubrir la nueva renta del paquete contratado.

En el caso de la contratación del paquete de HD en la modalidad de Pago Anticipado se deberá reemplazar el STB por el STB con capacidad de HD + el cable HDMI, el cual será entregado e instalado por el técnico, previo a que se ejecute el cambio de paquete.

Al momento que el cliente desee dar de baja el paquete HD, este deberá devolver el cable HDMI para poder ejecutar la baja del paquete.

Migraciones de Claro Hogar HFC

Migración cuando el cliente únicamente cuenta con Línea Fija Orden de Servicio **M8**.

Migración cuando el cliente tenga contratados dos o tres servicios

Ordenes de Servicio a Utilizar:

T3 Orden utilizada cuando ya se cuenta con los servicios instalados y se desean integrar en Paquetes de 2 o 3 servicios, cambiando las rentas de cada servicio.

MC Migración de cliente con Línea básica o Línea básica + Internet Residencial y desea agregar Claro TV Básico Plus o Claro TV Avanzado HD

MT Migración de cliente con Línea básica + Claro TV HFC y desea agregar Internet Residencial.

MQ Si un cliente cuenta con Claro TV o Cablemódem y desea realizar una migración a un paquete Claro Hogar Doble o Triple sobre HFC.

Migración Claro TV Básico Avanzado / Avanzado Básico

Ordenes de Servicio a Utilizar:

MA Migración para un cliente que tenga el servicio de Claro TV Básico y se desee migrar a algún paquete con Claro TV Básico Plus (TS CD) o Claro TV Avanzado HD (TS HD) (seleccionando la opción de contratación).

CD Migración para un cliente que tenga el servicio de Claro TV Básico y desee migrar a algún paquete con Claro TV Básico Plus. Con opción a contratar paquetes Premium.

HD Migración para un cliente que tenga el servicio de Claro TV Básico Plus y Avanzado regular y se desee migrar a algún paquete con Claro TV Avanzado HD. Con opción a contratar paquetes Premium.

Migraciones de Claro Hogar Satelital

IT Migración hacia Claro Hogar Doble o Triple con Satelital en los casos en que el cliente cuente con Línea Fija.

MS Migración e integrando Claro TV Satelital a clientes actuales de línea fija e Internet Residencial.

MH Migración agregando e integrando Internet Residencial en los clientes actuales de Línea fija y Claro TV Satelital.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Migración con equipo DVR

Si un cliente que actualmente tiene un plan Avanzado regular con DVR de su propiedad solicita migrarse al plan Avanzado HD este debe contratar un plan DVR HD reemplazando su DVR actual por el modelo HD DCX3400, dejando sin uso el DVR antiguo pues este no es compatible con la tecnología HD. El equipo antiguo es de su propiedad por lo que no debe devolverlo

Instalación/Activación

- Para Internet Residencial Auto Instalable el cliente recibe el kit de Internet Residencial el cual debe instalar según la guía adjunta en el mismo, en caso tenga problemas de instalación debe llamar al 147-100 para que le den asistencia.
- Para Internet Residencial Instalable (Vía Técnico) el servicio será instalado por personal de Operaciones de CLARO, quienes se presentarán al sitio del cliente plenamente identificados.
- El cliente debe proporcionar teléfonos de contacto donde esté disponible y sea localizado por los técnicos para concretar la cita, dicha información siempre debe ser ingresada en el campo memo de la orden de servicio.

El equipo terminal (módem ADSL y sus componentes) que será instalado en el domicilio del cliente, es propiedad de Claro y este es responsable del cuidado del mismo.

Compatibilidad Con otros Servicios

Si el cliente desea que se le preste el servicio de Internet Residencial en una línea fija piloto o esclava de un PBX se deberá desintegrar la línea del grupo y cambiarle el tipo de servicio para convertirla en línea con tipo de servicio LM (Claro Hogar Doble).

El servicio de Internet Residencial no es compatible con líneas que tengan instalada alarma. Se podrán hacer excepciones siempre y cuando se reevalúe y coordine con el área técnica. Se sugiere al cliente que para no afectar la alarma adquiera una línea dedicada para tal efecto solamente.

PAQUETES INCOMPLETOS

Instalación incompleta por parte de Claro

- Si el combo de 2 o 3 servicios a Instalar le faltara algún servicio, ya que Telgua no posea infraestructura, el cliente podrá dar por terminado el contrato por lo cual no pagara ninguna penalización.
- En el caso que el cliente haya contratado un paquete de 3 servicios y no haya cobertura de uno de ellos (Internet Residencial o Claro TV) el cliente podrá contar con la opción de un paquete de 2 servicios, considerando únicamente los códigos de los servicios instalados.
- Si no es factible la instalación del servicio de Televisión Claro TV HFC Avanzado o Avanzado HD por algún inconveniente técnico dentro del lugar de instalación, el cliente puede solicitar la contratación del otro servicio de televisión Claro TV HFC Básico sin ninguna penalización, únicamente llenando un nuevo anexo con el paquete de Claro Hogar Triple que finalmente sea factible instalar.

Aclaraciones y Ajustes

- La aplicación de Notas de Crédito por mal funcionamiento se realizarán solo si se tiene el respaldo de un dictamen técnico de Gestión y/o Operaciones de Internet Residencial.

FACTURACIÓN

Las mensualidades de los servicios del combo serán cobradas en la línea fija que se le instale al cliente mediante el mismo concepto. También el tráfico de la línea y servicios adicionales que el cliente solicite en Claro TV ó Internet Residencial.

La reimpresión de factura se entrega únicamente al titular del servicio (previo a corroborar datos de sistema contra documento de identificación presentado por el cliente) o bien, a terceras personas solamente con carta de autorización



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

del titular y copia de DPI del titular para lo cual el cliente debe aceptar el cargo en su factura, por dicho trámite según tarifa vigente.

REPOSICIÓN DE EQUIPOS

Aplican las políticas establecidas en la política de Claro Hogar Doble con Internet Residencial y Claro TV, según sea el caso. Las garantías sin costo de equipos aplican únicamente si el cliente tiene contrato vigente. Un cliente con contrato vencido deberá de renovar contrato para aplicar a un equipo sin costo, o pagar la tarifa vigente de equipo.

Revisar *"Términos y Condiciones Generales de la Garantía dada por CLARO a los Equipos Multimedia receptores de la señal de CLARO HOGAR"*.

Cambio de Equipo Terminal (MODEM ADSL)

El cliente podrá aplicar a garantía del equipo media vez se valide que la falla no ha sido ocasionada por el cliente. Para efectuar el cambio, el cliente debe de generar una queja por medio del 147-100. Un técnico realizará la visita a la casa de cliente y reemplazará el equipo bajo las condiciones siguientes:

- Si es el primer cambio de equipo efectuado dentro de los 12 meses anteriores a la fecha de solicitud el cambio procede sin costo.
 - Si es una reincidencia, es decir, el cliente ya tiene un cambio de equipo reportado dentro de los 12 meses anteriores; el cambio de equipo procede con cobro según tarifa vigente, el cobro se debitará en la siguiente factura del servicio (Orden **CF, CSE TBCE2**).
 - El equipo anterior lo devuelve al técnico al hacer el cambio o lo devuelve en tienda. Es importante que el cliente entregue todos los accesorios (fuente de alimentación, cable Ethernet y splitter)
 - Para los puntos anteriores, es condición indispensable que Call Center anote en el memo de la queja generada si el cambio procede con o sin cobro al cliente.
- Por Robo o actualización de MODEM con capacidad WIFI deberá pagar tarifa vigente correspondiente (orden **CE** con **CSE TBCE1**), este cambio se realiza en Tienda con pago de contado o cliente puede llamar a Call Center donde generaran queja para este cambio también con cobro a debitar.

Cambio de Set Top Box normal y STB con capacidad DVR

El cliente podrá aplicar a garantía del equipo media vez se valide que la falla no ha sido ocasionada por el cliente. STB en HFC garantía a 12 meses. STB en DTH garantía a 18 meses.

- En caso de falla justificada por el área técnica se podrá cambiar el equipo STB del cliente.
- En caso el equipo haya sido dañado por el cliente, este deberá de pagar el costo total del equipo, según tarifa vigente correspondiente. Se incluye en la siguiente factura y se utiliza orden **CS**.
- En caso de robo deberá pagar la tarifa vigente correspondiente al equipo, si tuviese contrato vigente
- Cuando corresponda el pago por garantía del Set Top Box, podrá cancelarse debitando el valor total en la factura. NO APLICA VISACUOTAS.
- Despacho y Técnico deben indicar si procede realizar una Garantía o una reposición por daño, y generarán orden de servicio según sea el caso, ya que por daño se cobrará en la factura siguiente, el cambio debe de hacerse inmediatamente.
- El procedimiento anterior del Set Top Box Normal o STB con DVR, debe ser realizado por personal del área técnica debidamente calificado quien procederá a realizar el cambio de equipo. Es importante que el cliente entregue todos los accesorios (fuente de alimentación, cable RCA, cable HDMI y control DTH)



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Control Remoto

- No tiene garantía
- Para reposición del mismo el cliente deberá acudir a una Tienda Claro y pagar la tarifa vigente del control remoto.

CAMBIO DE TITULAR

- La orden a utilizar es la **T8** en PISA y técnicas a los virtuales si no estuviesen al mismo nombre
- Se deberá de presentar una carta del titular anterior cediendo el derecho de la titularidad presentando copia de cédula o DPI del titular
- El Cambio de Titular no tiene costo.
- El nuevo titular deberá firmar un nuevo anexo de servicio de acuerdo al paquete contratado

TRASLADOS

- Podrán solicitar traslados todos los clientes actuales que deseen trasladar su servicio de domicilio. Deberá de realizarlo el titular del servicio o en su defecto una tercera persona presentando una carta de autorización de parte del titular con copia de DPI, especificando nombre y DPI de la persona que hará el trámite.

Los cambios de domicilio quedan sujetos a la disponibilidad de las facilidades técnicas que existan en el nuevo domicilio.

- Se utilizará la Orden de Servicio **D8** (cobre) y la **DQ** (HFC) para traslados.
- En todos los casos de traslados de paquetes, existe un cambio de numeración.
- Si el cliente desea traslado de los servicios y Claro no posea cobertura de alguno de ellos, el cliente podrá dar de baja al servicio que no pudo ser instalado sin pago de penalización habiendo presentado recibo de agua, luz o teléfono del nuevo domicilio. Debiendo renovar contrato por los servicios que sí es factible instalar.
- Cuando el cliente requiera el traslado del combo y no se disponga de facilidades en cobre, pero si en tecnología HFC se cambiará de tecnología, se deberá manejar como una baja por alta.
- Al momento de realizar un traslado se aplica tarifa vigente, sin embargo, no se renueva el contrato, a menos que cliente desee tarifas y oferta vigente, de ser así cliente renueva contrato bajo condiciones vigentes.

Traslado de Internet Residencial a una nueva línea fija de Claro (Ordenes **OT** y **OX**):

- Orden **OT** (un técnico hace efectiva la instalación del servicio)
- Orden **OX** (el cliente instala el equipo por su cuenta en el nuevo número)

Los cambios de domicilio quedan sujetos a la disponibilidad de red del nuevo sitio y la orden que se abrirá depende de la cobertura.

Traslados DTH

Claro Hogar:

Los cambios de domicilio quedan sujetos a la disponibilidad de las facilidades técnicas que existan en el nuevo domicilio.

- Se utilizará la Orden de Servicio **D8** (cobre) para traslados.
- En todos los casos de traslados de paquetes, existe un cambio de numeración.
- El cliente deberá trasladar el STB a la nueva ubicación donde desee activar el servicio, posteriormente llegara el técnico, quien desinstalará la antena del domicilio anterior para luego realizar la instalación del servicio en el nuevo domicilio.
- El traslado de Claro TV Satelital incluye el equipo principal y los equipos adicionales.
- Si el cliente desea traslado de los servicios y Claro no posea cobertura de alguno de ellos, el cliente podrá dar de baja al servicio que no pudo ser instalado sin pago de penalización habiendo presentado recibo de agua, luz o teléfono del nuevo domicilio. Debiendo renovar contrato por los servicios que sí es factible instalar.
- Al momento de realizar un traslado se aplica tarifa vigente, sin embargo, no se renueva el contrato, a menos que cliente desee tarifas y oferta vigente, de ser así cliente renueva contrato bajo condiciones vigentes.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Condiciones:

- En la nueva dirección de instalación se debe contar con una línea telefónica que cumpla con todos los requisitos de contratación.
- Se debe aplicar cobro en base a la tarifa vigente por traslados de Internet Residencial.
- En ninguno de los casos se entrega un nuevo equipo al cliente pues el traslado se realiza con el equipo actual. En ambos casos el cliente será el responsable de trasladar el equipo Terminal al nuevo sitio, en Casos de cobertura Auto instalable el equipo ya está configurado, en el caso de Internet Residencial Instalado por un técnico, el equipo tiene que ser configurado por el técnico que llegará a instalar el servicio.
- No poseer adeudos en las líneas de teléfono (en donde se encuentra el servicio y a donde se trasladará el servicio).
- Si en la nueva dirección de instalación no se contara con las facilidades técnicas para darle servicio al cliente, el servicio será dado de baja sin ningún costo (adjuntando dictamen técnico).
- De no haber cobertura en el nuevo domicilio y si el cliente contrató el servicio con equipo financiado, debe pagar el 100% de las cuotas restantes por concepto de financiamiento del equipo o bien puede solicitar el traslado de las rentas pendientes del mismo a una línea de teléfono diferente siempre y cuando esta se encuentre a su nombre.
- El Cliente No renueva contrato por el concepto de Traslado Externo de Internet Residencial, permanece con los beneficios que tengan activos.
Sin embargo, a menos que cliente desee tarifas vigentes y tenga 18 ò más.

CAMBIO DE VELOCIDAD

Cambios de Velocidad Permanente

Los clientes de Internet Residencial pueden realizar cambios en la velocidad de su servicio bajo las condiciones siguientes:

- Para Cambios de Velocidad se colocó validación en PISA únicamente Gerentes y Supervisores podrán ingresar usuario y contraseña como control que están validando y ratificando que los códigos de cambios de velocidad sean los correctos y apliquen según el caso del Cliente, aplica ordenes **CV** y **CM**.

Aumento de Velocidad

1. Clientes de Internet Residencial que soliciten un upsell de velocidad incrementando renta y velocidad, no tendrán que renovar contrato.
2. Clientes de Internet Residencial que realicen un upgrade de velocidad conservando la misma renta del servicio, no tendrán que renovar contrato.
3. Aplica clientes nuevos y existentes.

Disminución de Velocidad

- Clientes que soliciten disminución de velocidad si no terminado su contrato, deberán pagar la penalización correspondiente establecida por la dirección comercial. Cliente contrato vencido no aplica penalización por disminución de velocidad.
- Por disminución de velocidad SI renueva contrato.

Todos los clientes pueden realizar disminución de velocidad.

Condiciones Generales

- Cambios de velocidad permanente al momento de generar la orden de servicios de cambio de velocidad el gerente de tienda deberá ingresar su usuario y contraseña en la pantalla que muestre de validación de PISA; como validación que está supervisando y validando que los códigos de las rentas ingresados son los correctos y correspondientes conforme a la política de Internet Residencial.
- No se podrá realizar más de un cambio de velocidad en un mismo período de facturación.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

- Clientes que soliciten aumento de velocidad y tengan activos códigos antiguos masivos de Internet Residencial, deberán renovar contrato con las tarifas vigentes, para optar a paquete de llamadas ilimitadas a la red Claro, en la línea fija; deberán realizar orden técnica para asignar el paquete de minutos.
- Si un cliente tiene códigos de alguna promoción y solicita cambio de velocidad perderá la promoción activa cambiándose a los nuevos planes de Claro Hogar con los beneficios que este contenga.

Aumento de Velocidades en forma Temporal

- Los clientes (cualquier tipo de clientes) pueden realizar aumentos de velocidad de forma Temporal (por días) de tal forma que el cliente puede aumentar la velocidad de su servicio.
- Para solicitar el aumento el cliente tiene que registrarse en la aplicación creada para ello: <http://registro-velocidad.turbonett.com/> ubicada en dentro del portal de Internet Residencial www.claro.com.gt Luego de registrarse en dicho sitio, se le entregará al cliente un usuario y una contraseña para que pueda solicitar el aumento temporal.
- Los clientes pueden solicitar aumentos temporales en la velocidad de su servicio con un día de anticipación a la fecha deseada para el mismo.
*Nota: El aumento a la velocidad dependerá de las condiciones en las que se encuentre el cobre con el que se le proporciona el servicio de Internet Residencial. Dichas condiciones las calcula automáticamente una aplicación creada para ello, la cual realiza una medición en el momento que el cliente solicita el aumento y puede aceptar o rechazar la solicitud del mismo.

BAJAS

A solicitud del Cliente

- Podrá dar baja al servicio el titular del servicio o bien una tercera persona presentando una carta de autorización de parte del titular con copia de DPI, especificando nombre y DPI de la persona que hará el trámite.
- La baja se podrá hacer efectiva sin penalización, siempre y cuando el cliente no tenga ningún saldo pendiente y haya cumplido con el período mínimo de contratación.
- Si el cliente no hubiese cumplido con el período mínimo de contratación se le cobrará el 50% del valor cuotas restantes del servicio, que tenga pendientes o que le hagan falta para llegar a la vigencia mínima requerida que haya contratado.
- Al momento de la baja el cliente debe devolver los equipos con cuales se le prestan los servicios, si no la entrega deberá de cancelar el costo del mismo. Es importante que el cliente entregue todos los accesorios.
- Se podrá realizar baja sin penalización cuando el cliente este en un rango de de 0 a 15 días antes del vencimiento de su contrato, sin esperar hasta la fecha exacta.
- Se podrá realizar baja sin penalización por mala señal o servicio, Se deberá adjuntar al expediente constancia mínima de 2 quejas recientes en donde el técnico haya comprobado problemas de la señal.
- En caso de fallecimiento del titular del servicio, algún encargado responsable podrá efectuar la baja presentando el acta de defunción y DPI de quien efectúa la baja. Si la persona que realiza la gestión de baja por el fallecimiento del cliente titular del servicio desea alguno de los servicios podrá conservarlo realizando sustitución de titular. En este caso se omite el pago de la penalización y servicio debe quedar al día en los pagos.
- Si el cliente es A o B y su servicio le fue vendido bajo la modalidad SIN CONTRATO; puede solicitar la baja, entregando el equipo Terminal completo en la Tienda de Claro (router, fuente de poder y componentes). Si el cliente no devuelve el equipo Terminal tendrá que cancelar el valor vigente por el concepto de equipo Terminal. En estos casos el inquilino puede solicitar la baja del servicio.
- Para las bajas de clientes que tengan computadora financiada, tablet, TV, consolas de videojuegos ó TV deberá realizar el pago total de las cuotas que tenga pendientes al momento de solicitar la baja, y dicho pago deberá aplicarse, previo a ingresar la OS de baja.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

- Cuando se tenga dictamen técnico de Gerente de Operaciones validando que en el sector es Zona Roja y no puede atender quejas por reparaciones se puede realizar la baja del servicio sin penalización. Tomando en cuenta el pago del 100% de las rentas del equipo que tenga financiados contratados y estar al día en pagos.
- Para bajas de Claro TV Avanzado o Avanzado HD a básico, clientes con contrato vigente, se debe de presentar a Mercadeo la solicitud en formato M1 para su previa autorización. De ser autorizado el cliente deberá de entregar su STB en tienda. El cliente deberá de pagar penalización por la diferencia de renta del servicio por los meses que le hagan falta de contrato. Se podrá autorizar un 50% de descuento en la penalización, de acuerdo al VoBo de la OS M1.
- Para Claro Hogar Inalámbrico, clientes no podrán dar de baja únicamente el servicio de televisión para mantener únicamente la planta inalámbrica. El cliente deberá de dar de baja todo el combo o bien permanecer en alguno de los planes comercializables de Claro Hogar Inalámbrico. (Claro Hogar Inalámbrico Doble: Línea Inalámbrica + TV/ Modem o Claro Hogar Inalámbrico Triple).

Por políticas de Claro

Se debe dar de baja el servicio y el cliente debe pagar el concepto de penalización por baja del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el cliente haga mal uso del mismo manejando tráfico fraudulento. En este caso el cliente debe pagar la penalización que corresponde al 50% de las cuotas Restantes y el 100% de las rentas del equipo adicional (Computadora, Tablet, Impresora, Video vigilancia) contratado.
- Si el cliente revende la señal del Internet Residencial.
- Las bajas por falta de pago se manejan por medio de las políticas que aplican a las líneas telefónicas.
- El cliente podrá dar de baja al servicio, con la condición que no tenga ningún saldo pendiente con la corporación y haya cumplido con el período mínimo de contratación.
- Se utilizará la orden de servicio B8 en PISA para los Servicios cobrados en la línea fija de cobre y para los servicios a través de HFC la baja es a través de la orden BQ.
- Para dar de baja a Claro Hogar con Satelital, se debe dar de baja primero al satelital con orden DB, y posteriormente a los otros 2 servicios.

Dado que los equipos STB HD con y sin DVR son en modalidad comodato al momento de la cancelación de los servicios deben ser devueltos por el cliente en buenas condiciones, de no ser devueltos el cliente debe pagar por ellos el costo de garantía según tarifa vigente. Es importante que el cliente entregue todos los accesorios.

Las solicitudes de cancelación se atienden a través de los Ejecutivos Retenedores en Tiendas específicas. Deberá proveer la información necesaria para definir los cargos que aplicarán dependiendo del tiempo transcurrido desde la contratación del servicio, según las siguientes condiciones:

- Si la cancelación se presenta dentro de los cinco días posteriores a la fecha de cumplirse con todos los requisitos de contratación, no se hará ningún cargo.
- Si la cancelación se lleva a cabo después de la fecha de instalación de los servicios, ésta se considerará como baja y se aplicará la cuota de penalización predefinida en el Libro tarifario, para bajas.
- Se podrá realizar baja sin penalización cuando el cliente este en un rango de 0 a 15 días antes del vencimiento de su contrato, sin esperar hasta la fecha exacta.
- Se podrá realizar baja sin penalización por mala señal o servicio, Se deberá adjuntar al expediente constancia mínima de 2 quejas recientes



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Toda Cancelación con condiciones diferentes a las indicadas, debe de respaldarse de acuerdo a los puntos indicados con respaldo del Gerente Regional.

RENOVACIONES

- Podrán realizar renovaciones todos los clientes actuales que deseen optar por un nuevo plan en Claro Hogar, de acuerdo a la oferta vigente. Deberá de realizarlo el titular o en su defecto una tercera persona presentando una carta de autorización de parte del titular con copia de DPI, especificando nombre y DPI de la persona que hará el trámite.
- Se podrá realizar renovación de contrato actualizando tarifas y sin ninguna penalización clientes que estén en un rango de de 0 a 15 días antes del vencimiento de su contrato, sin esperar hasta la fecha exacta.

RETENCIONES

Ver Política de Retenciones y Matriz de Retenciones.

EXCEPCIONES

- En caso de fallecimiento del titular del servicio, algún encargado responsable podrá efectuar la baja presentando el acta de defunción y DPI de quien efectúa la baja. En este caso se omite el pago de la penalización y servicio debe quedar al día en los pagos
- Si el titular de la línea o del servicio no se localiza (Extranjeros, Empresas que desaparecen o Titular que falleció y no cuentan con acta de defunción) puede dar de baja en cualquier momento, sin tener cuotas pendientes de pago.
- Por motivos económicos y de salud con constancia se podrá dar de baja al servicio sin penalización. (En los casos en los cuales el cliente tenga equipo de cómputo podrá realizar el pago total de las cuotas restantes o se le trasladaran los cargos a la línea fija), el cliente tendrá que estar al día con las rentas o solicitar convenido de pago. Lo anterior únicamente autorizado para Retenedores.

En los casos de Excepciones deberán estar evaluadas y autorizadas por los Gerentes de Tiendas y Gerentes Regionales.

FINANCIAMIENTO

Financiamiento de Equipos

Para adicionar un equipo financiado se debe de realizar mediante una orden de servicio TT.

Si el cliente desea contratar cualquier equipo financiado, podrá adquirirlo una vez los servicios hayan sido instalados e iniciado su ciclo de facturación regular.

- Únicamente podrán optar al financiamiento de un equipos los clientes existentes o nuevos de Claro Hogar. (Claro TV para Smart TV's e Internet Residencial para equipos de cómputo o consolas). El Cliente puede tener el financiamiento de Cómputo y TV al mismo tiempo.
- Únicamente los equipos de cómputo aplican para compra al contado, realizando el pago en caja.
- Al momento de optar a financiamiento de equipo el cliente debe renovar contrato a 24 o 36 meses (según financiamiento requerido).
- Los clientes con clasificación A, B o C en Teledatos y clientes Nuevos pueden optar al financiamiento de equipos. Los clientes C deberán de pagar 2 depósitos en garantía correspondiente a las primeras 2 cuotas del equipo.



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

- La adquisición del equipo lo podrá realizar el titular de la línea, en donde se encuentra instalado el servicio de Internet Residencial ó Claro TV. En caso de los inquilinos deberán presentar la Carta de autorización de contratación de servicios (Adjunta en el Multiformatos)
- Un cliente únicamente puede optar al financiamiento de un equipo por servicio (Claro TV / Internet Residencial), (independientemente a la cantidad de servicios que tenga contratados) durante la vigencia de su contrato de Claro Hogar.
- Si un cliente con equipo financiado desea pagar la totalidad del financiamiento previo a finalizar su contrato, podrá hacerlo después de cumplidas las primeras 12 cuotas del financiamiento de su equipo, con opción a financiar otro equipo renovando contrato. Los únicos casos en los que el cliente podrá cancelar la totalidad, antes de cumplirse las 12 cuotas, será los estipulados como "Casos Especiales" (ver detalle).
- Un cliente que paga al contado su equipo, mantiene la vigencia del contrato por sus servicios de Claro Hogar.
- Si un cliente ha cumplido el tiempo de vigencia de contrato de Claro Hogar, finalizado el pago de las cuotas del financiamiento de su equipo, podrá nuevamente adquirir un equipo financiado, debiendo para ello renovar nuevamente contrato.
- Si el cliente desea financiar un equipo en Claro Hogar y tiene los beneficios de la oferta anterior, para conservar los beneficios podrá financiar el equipo media vez no modifique las rentas anteriores únicamente adicionando el equipo renovando contrato con el lapso estipulado del contrato utilizando anexo anterior.

Casos especiales de Financiamiento

Los únicos casos en los cuales se permite que un cliente pague la totalidad de su computadora financiada antes de cumplir las 12 primeras cuotas, son los siguientes:

Robo de equipo, Situación económica o Traslado

- En caso de Robo: el cliente deberá presentar copia de la denuncia ante el Ministerio Público, en la cual conste que su equipo fue robado. En este caso el cliente podrá adquirir un nuevo equipo financiado, debiendo para ello renovar contrato.
- En caso de Problemas económicos: si el cliente solicita poder cancelar la totalidad de sus equipo financiado, porque se quedó sin trabajo o ya no le será posible seguir pagando mes a mes, por problemas económicos, el Gerente de la tienda podrá autorizar poder realizar el pago total de las cuotas.
- Si un cliente desea trasladar su servicio de Claro Hogar y no existe cobertura en la nueva dirección, el cliente deberá realizar el pago total de las cuotas.
- En caso del traslado o migración de la línea y/o Internet Residencial, y/o Claro TV a una dirección en donde si exista cobertura, se deberán de mantener la cuenta corriente de las cuotas pendientes a cancelar.

Garantía de los Equipos:

- Smart TV's:

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA
LG	2 años
SAMSUNG	2 años
SONY	1 año

La garantía se hace efectiva a partir de la fecha de entrega, la cual se hace a través de la cadena distribuidora **MAX-Distelsa**.

Para garantías **LG** acudir a los siguientes Talleres:



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

- 1 Taller Directo de Distelsa
Teléfono: 23234200
 - 2 Taller de Exclusivo LG: H&S
Teléfono: 24734849
- El equipo de cómputo entregado al cliente cuenta con 1 año de garantía a partir de la fecha en que se haya facturado la 1er cuota de contado que paga el cliente en la Tienda al momento de adquirir su computadora financiada.
 - Las garantías no cubren temas de software, ni maltratos o mal uso por parte del usuario.
 - Si el equipo presenta falla durante los primeros 15 días de haber sido entregado al cliente, se podrá sustituir por un equipo nuevo debiendo cumplir los siguientes requisitos:
 - Presentar factura de adquisición de la computadora
 - Verificar que equipo esté completo (Caja, Cd's, Cargador, batería y folletos)
 - Verificar software original
 - Revisar estado físico del equipo (no rayado, no golpeado)
 - Llenar Check List de revisión de equipo
 - Cualquier excepción a estos requisitos deberá de ser soportado por el Gerente de tienda o Gerente Regional.
 - De corresponder la sustitución de una computadora y en caso no exista el modelo requerido, se podrá entregar otro modelo existente, siempre de la misma marca y siempre de la misma línea (Desktop-Desktop, Netbook-Netbook, Laptop-Laptop, Ultrabook- Ultrabook); con la autorización de la gerencia regional.
 - Si existe un caso especial en donde no se proporcione la caja o algún accesorio de la computadora por parte del cliente, deberá de contarse con la autorización de la gerencia regional para poder sustituir una computadora. En caso de autorización de la Gerencia Regional, se deberá de entregar el nuevo equipo, sin el accesorio que dejó de presentar el cliente (Por ejemplo si no entrego manuales del equipo con falla, se entregara el nuevo equipo sin manuales)

Si el equipo presenta falla después de los 15 días de haber adquirido la computadora, el cliente deberá de contactar al Call Center del proveedor, el cual indicara al cliente como proceder para la reposición del mismo.

RESTRICCIONES

- No podrá venderse Línea WLL
 - La opción de computadora y televisor se contrata hasta que los otros servicios ya estén instalados y facturando
- Los beneficios de la oferta masiva no aplican a planes de empleado.

SERVICIO POST-VENTA

Tiendas Claro.

- Call Center: 147-100
- Distribuidores

El cliente debe contar con disponibilidad de tiempo para recibir a los técnicos cuando se presenten a efectuar la reparación y brindar un teléfono de contacto para concretar la cita.

BENEFICIOS ADICIONALES EN CLARO HOGAR: CLARO VIDEO Y CLARO PLAY



POLITICA COMERCIAL CLARO HOGAR

Claro Video es un beneficio adicional de Claro Hogar, el cual se otorga en determinados planes de acuerdo a la oferta comercial vigente de planes masivos y planes especiales a colaboradores.

Claro Play es un beneficio adicional de Claro TV, el cual ofrece la programación on line de determinados programadores, para que el cliente pueda disfrutar, a través de cualquier dispositivo conectado a internet, de su programación favorita.

Para activar el servicio de Claro Video es necesaria la asignación de los ítems correspondientes de Claro Video en Claro Hogar. El cliente podrá hacer uso de sus beneficios a partir que la OS haya sido posteada. Es indispensable contar con correo electrónico del cliente en el facturador para que a través del web service pueda realizarse el alta del servicio, tomando en cuenta nombre factura con y virtual del usuario.

Para que la activación del servicio se haga efectiva el cliente deberá proporcionar una dirección de correo electrónico, el cual será parte de los campos obligatorios del anexo de contratación y será un campo obligatorio para todos los combos multimedia. Si el cliente no contara con una dirección de correo electrónico, se deberá de crear un correo de esta manera el cliente podrá gozar del beneficio en Claro Hogar.

Para OS que requieran una visita de un técnico instalador al domicilio del cliente, e alta automática se realizará a través del web service. Para OS que no requieran un visita de un técnico instalador al domicilio del cliente, como lo son renovaciones o aumentos de velocidad, el punto de venta que el cliente haya visitado será el encargado de activar la suscripción a través de la herramienta lite de Claro Video.

Las activaciones de suscripción de Claro Video se realizan a través del web service que consiste en un sistema que toma los datos del facturador (correo, virtual y factura con) del cliente que el asesor solicitó al momento de la contratación de los servicios de Claro Hogar, adicional si existiera alguna inconveniente puede ejecutarse el alta herramienta Lite de administradores que también es de apoyo para el asesor sobre las consultas a realizar sobre el servicio.

Las activaciones de suscripción de Claro Play se realizan a través de la herramienta de activación de Claro Play. Al momento de hacer activa las suscripciones le será enviada al cliente la contraseña única que le permitirá acceso a Claro Play y Mi claro, el cual será su usuario único. Las mismas se activan a partir de completar la orden de instalación de servicios contratados.

Para clientes que ya cuenten con un usuario activo de Claro Video y deseen optar/renovar un plan de Claro Hogar con Claro Video incluido, se les deberá de dar de baja el usuario actual dentro de la herramienta de administración de Claro Video y proceder con la contratación o cambio de plan y su respectiva activación como usuario nuevo.