

INFORMACIÓN GENERAL - SOPORTE

| Consulta | faq_pregunta |
|---|--|
| Pago de computadores en la factura | Pagar/paga/abonar/abona el computador/p.c. Quiero/deseo pagar el computador/p.c. puedo/debo/quiero pagar el computador/p.c. a través de claro puedo/debo/quiero pagar el computador/p.c. por medio de claro puedo/debo/quiero pagar el computador/p.c. a través de la factura puedo/debo/quiero pagar el computador/p.c. por medio de la factura Cómo pago/pagar el computador/p.c. pagar/abonar la laptop |
| Pago de equipos celulares en la factura | pagar/paga/abonar/abona el móvil/celular quiero/deseo pagar el móvil/celular puedo/debo/quiero pagar el móvil/celular a través de claro puedo/debo/quiero pagar el móvil/celular por medio de claro puedo/debo/quiero pagar el móvil/celular a través de la factura puedo/debo/quiero pagar el móvil/celular por medio de la factura cómo pago/pagar el móvil/celular pagar/abonar el móvil/celular |
| Beneficio fijo móvil | el beneficio fijo móvil encarece mi factura el beneficio fijo móvil incrementa el valor/costo/precio de mi factura la contratación/activación del beneficio fijo móvil incrementa el valor/costo/precio de mi factura |
| Soporte descarga factura | no puedo/logro descargar/obtener mi factura tengo problemas/dificultades para descargar/obtener mi factura no he podido/logrado descargar/obtener mi factura |
| Aplicación pago | en qué momento queda aplicado mi pago/abono de soluciones fijas cuándo/cómo queda aplicado mi pago/abono de soluciones fijas cuánto tarda en verse aplicado mi pago/abono de soluciones fijas cuánto tarda en reflejarse mi pago/abono de soluciones fijas en qué momento queda aplicado mi pago/abono de soluciones fijas en sistema/claro cuándo/cómo queda aplicado mi pago/abono de soluciones fijas en sistema/claro cuánto tarda en verse aplicado mi pago/abono de soluciones fijas en sistema/claro cuánto tarda en reflejarse mi pago/abono de soluciones fijas en sistema/claro |
| Pago sin factura | puedo/quiero/deseo pagar/abonar sin factura puedo/quiero/deseo pagar/abonar sin factura física/impresa cómo pago/abono sin factura cómo pago/abono sin factura física/impresa |
| Abono vencido o anticipado de pagos | pago/abono por mes anticipado o vencido se paga/abona por mes anticipado o vencido el pago/abono de mi servicio es por mes anticipado o vencido estoy pagando/abonando por mes anticipado o vencido estoy pagando/abonando mi servicio por mes anticipado o vencido |
| No pago factura | qué pasa/sucede/ocurre si no pago/abono qué pasa/sucede/ocurre en caso de no pagar/abonar no quiero/pienso/deseo pagar/abonar mi servicio no voy a pagar/abonar mi servicio |

| | |
|----------------------------|--|
| Pago automático | cómo programo/hago/establezco/genero el pago automático cómo programar/hacer/establecer/generar el pago automático cómo programo/hago/establezco/genero el pago automático de mis servicios cómo programar/hacer/establecer/generar el pago automático de mis servicios quiero activar/establecer el pago automático |
| Referencia de pago | referencia de pago conocer/saber/ver/encontrar referencia de pago dónde veo/reviso/encuentro mi referencia de pago cómo/dónde puedo conocer/saber/ver/encontrar referencia de pago |
| Funcionamiento Claro Drive | claro drive qué es claro drive cómo funciona claro drive quiero/deseo conocer/descubrir claro drive |
| Descarga Claro Drive | Cómo descargo claro drive Cómo puedo obtener claro drive |
| Soporte Claro Vídeo | Por qué no puedo ver claro video en mi smart t.v. Por qué no puedo ver películas de claro video en mi smart t.v. |
| Registro Claro Vídeo | registro en claro video cómo/dónde me registro en claro video cómo/dónde contrato/obtengo claro video quiero/deseo registrarme en claro video quiero/deseo tener/contratar/obtener claro video |
| Registro Claro Música | registro en claro música cómo/dónde me registro en claro música cómo/dónde contrato/obtengo claro música quiero/deseo registrarme en claro música quiero/deseo tener/contratar/obtener claro música |
| Registro Web Claro Música | registro en claro música web cómo me registro vía web en claro música |
| Registro Claro Música APP | registro en claro música app cómo me registro vía app en claro música |
| Claro Música gratuita | claro música gratis versión gratuita de claro música tener/obtener/disfrutar claro música gratis cómo/dónde puedo obtener/disfrutar claro música gratis tener/obtener/disfrutar de la versión gratuita de claro música cómo/dónde puedo obtener/disfrutar de la versión gratuita de claro música quienes pueden disfrutar de la versión gratuita de claro música |
| Funcionamiento Ultra Wifi | ultra wifi de claro qué es ultra wifi de claro cómo funciona ultra wifi de claro quiero/deseo conocer/descubrir ultra wifi de claro |
| Beneficios Ultra Wifi | Cuáles son los beneficios del servicio de Ultra Wifi Cuáles son las ventajas del servicio de Ultra Wifi |
| Oferta Ultra Wifi | Cuáles son las características de la oferta ULTRA Wifi? Qué es la oferta ultra wifi |

| | |
|---|---|
| Soporte activación subtítulos Claro Vídeo | <p>activar/prender/mostrar subtítulos</p> <p>cambiar/modificar/elegir idioma</p> <p>cómo/dónde activo/prendo/muestro los subtítulos</p> <p>quiero/deseo activar/prender/mostrar los subtítulos</p> <p>quiero/deseo cambiar/modificar/elegir el idioma</p> <p>cómo activo los subtítulos o cambio el idioma</p> |
| Claro Vídeo en Smart TV | <p>Claro video en mi smart t.v.</p> <p>Cómo veo/tengo claro video en mi smart t.v.</p> <p>Cómo puedo ver/tener claro video en mi smart t.v.</p> <p>Quiero/deseo ver/tener claro video en mi smart t.v.</p> |
| Soporte creación lista de reproducción | <p>crea/crear lista de reproducción</p> <p>crea/crear una lista de reproducción</p> <p>cómo/dónde creo una lista de reproducción</p> <p>quiero/deseo crear una lista de reproducción</p> |
| Reproducción canciones en Claro música | <p>escuchar/oír/reproducir cualquier canción</p> <p>puedo escuchar/oír/reproducir cualquier canción en claro música</p> <p>quiero/deseo escuchar/oír/reproducir cualquier canción</p> |
| Soporte reclamos fallas | <p>reportar/reclamar falla</p> <p>reportar/reporta/reclamar/reclama una falla</p> <p>reportar/reporta/reclamar/reclama una falla en mi servicio</p> <p>cómo/dónde reportar/reporto/reclamar/reclamo una falla en mi servicio</p> <p>cómo/dónde puedo reportar/reporta/reclamar/reclama una falla en mi servicio</p> |
| Soporte señal intermitente | <p>señal intermitente</p> <p>señal intermitente en claro tv</p> <p>veo/observo/noto/hay una señal intermitente en claro t.v.</p> <p>veo/observo/noto/hay una señal intermitente en mi servicio de t.v.</p> |
| Soporte no funcionamiento Claro Vídeo | <p>no puedo/logro/consigo entrar/ingresar/acceder a claro video</p> <p>claro video no me deja/permite entrar/ingresar/acceder/</p> |
| Soporte programación visita técnica | <p>programar/solicitar visita técnica</p> <p>cómo/dónde programar/programo/solicitar/solicito una visita técnica</p> <p>cómo/dónde programar/programo/solicitar/solicito una visita técnica para mi servicio</p> <p>cómo/dónde programar/programo/solicitar/solicito una visita técnica para mi servicio de telefonía</p> <p>cómo/dónde programar/programo/solicitar/solicito una visita técnica para mi servicio de internet</p> <p>cómo/dónde programar/programo/solicitar/solicito una visita técnica para mi servicio de televisión</p> |
| Soporte los canales no se ven | <p>los canales se ven mal</p> <p>todos los canales se ven mal</p> <p>todos los canales de mi servicio se ven mal</p> <p>todos los canales de mi servicio de t.v. se ven mal</p> |
| Soporte falla internet | <p>reportar/reclamar falla de internet</p> <p>reportar/reporta/reclamar/reclama una falla de internet</p> <p>reportar/reporta/reclamar/reclama una falla en mi servicio de internet</p> <p>cómo/dónde reportar/reporta/reclamar/reclama una falla en mi servicio de internet</p> <p>cómo/dónde puedo reportar/reporta/reclamar/reclama una falla en mi servicio de internet</p> |

| | |
|---|---|
| Soporte reinicio modem | Cómo puedo hacer el reinicio del módem Cómo reinicio el módem |
| Soporte problemas con el volumen | no tengo volumen no funciona el volumen tengo señal pero no tengo volumen tengo señal pero no funciona el volumen tengo señal de tv pero no tengo volumen tengo señal de tv pero no funciona el volumen |
| Soporte problema navegación internet | mi módem tiene todas las luces encendidas/prendidas pero no puedo/logro navegar qué hago/pasa si mi módem tiene las luces encendidas/prendidas pero no puedo/logro navegar |
| Soporte caídas de internet | por qué cuando recibo una llamada me quedo sin internet por qué se va el internet al entrar una llamada |
| Soporte no navegación | no tengo internet no puedo/logro navegar no puedo/logro navegar en internet qué hago si no puedo/logro navegar en internet |
| Soporte problemas conexión a un dispositivo Internet | inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/un dispositivo tengo/presento inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/un dispositivo por qué tengo/presento inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/un dispositivo qué hago si tengo/presento inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/un dispositivo inconvenientes/problema al conectar un equipo a mi red |
| Soporte problemas conexión varios dispositivos a Internet | inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/varios dispositivos tengo/presento inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/ varios dispositivos por qué tengo/presento inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/ varios dispositivos qué hago si tengo/presento inconvenientes/problemas al conectarme a mi red/ varios dispositivos inconvenientes/problema al conectar varios equipos a mi red |
| Soporte no se lee la SIM | mi celular/móvil/smartphone no lee la sim por qué mi celular/móvil/smartphone no lee la sim que hago si mi celular/móvil/smartphone no lee la sim |
| Soporte internet móvil lento | datos móviles lentos datos de servicio móvil lentos mis datos móviles están/van lentos los datos de mi servicio móvil están/can lentos tengo/presento datos móviles lentos por qué mis datos móviles están/van lentos por qué los datos de mi servicio móvil están/can lentos |
| Soporte caída de llamadas equipo Android | caída de llamadas/equipo android tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo android qué hago si tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo android que debo hacer si tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo android |
| Soporte caída de llamadas equipo iOS | caída de llamadas/equipo iOS tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo iOS qué hago si tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo iOS |

| | |
|--|--|
| | <p>que debo hacer si tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo iOS</p> <p>caída de llamadas/equipo iphone</p> <p>tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo iphone</p> <p>qué hago si tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo Iphone</p> <p>que debo hacer si tengo/presento caída de llamadas en el celular/equipo Iphone</p> |
| Soporte error llamada móvil | <p>error en llamada</p> <p>sale/muestra error en la llamada</p> <p>por qué sale/muestra error en la llamada</p> |
| Soporte mantener contactos en el celular | <p>no perder/borrar contactos</p> <p>conservar/mantener contactos</p> <p>cómo hago para no perder/borrar contactos en mi celular</p> <p>cómo puedo conservar/mantener los contactos de mi celular</p> |
| Soporte configuración correo en el celular | <p>configurar/tener correo/mail en el celular</p> <p>cómo configuro el/mi correo/mail en el celular</p> <p>quiero/deseo configurar/tener el/mi correo/mail en el celular</p> |
| Soporte no funciona el paquete de datos | <p>no funciona mi paquete de datos</p> <p>por qué no funciona mi paquete de datos</p> <p>mi paquete de datos no funciona</p> <p>mi paquete de datos no está funcionando</p> |
| Soporte no descarga aplicaciones en el celular | <p>no puedo/logro/consigo descargar/installar aplicaciones</p> <p>por qué no puedo/logro/consigo descargar/installar aplicaciones</p> <p>por qué no puedo/logro/consigo descargar/installar aplicaciones en mi celular/móvil</p> |
| Soporte cambio de SIM | <p>Cómo/dónde/cambio una SIM</p> <p>Quiero/cambiar mi SIM</p> <p>Deseo/cambiar mi SIM</p> |
| Cambio de operador móvil | <p>Donde/solicito/la portabilidad el cambio a Claro</p> <p>Quiero/cambiar /pasar/mi línea móvil a Claro</p> |
| Portabilidad | <p>Qué es la portabilidad</p> <p>En qué consiste la portabilidad</p> <p>Qué significa portación numérica</p> |
| Cambio línea móvil | <p>Cómo cambio mi línea móvil a Claro</p> <p>Cómo me paso a Claro con mi número móvil</p> <p>Cómo solicito mi portación cambio a claro</p> <p>Cómo hago/realizo/mi/la/portación</p> |
| Proceso aprobación cambio servicio móvil a Claro | <p>Cómo me entero si mi solicitud cambio fue aprobado</p> <p>Cómo me entero si mi cambio a claro fue aprobado</p> <p>Cómo sé qué fue aprobada mi solicitud de cambio a claro</p> <p>Cómo sé qué pude cambiar mi solicitud de portación</p> |
| Causa cambio a Claro rechazado | <p>Por qué motivo puede ser rechazada una/mi portabilidad mi cambio a Claro</p> <p>Por qué rechazaron mi portación cambio a Claro</p> <p>Por qué no fue aceptada mi portación aceptado mi cambio a Claro</p> <p>Por qué negaron mi cambio de línea móvil a Claro</p> |

| | |
|--|--|
| Proceso rechazo cambio a Claro | <p>Qué puedo hacer si rechazan mi solicitud de portabilidad cambio a Claro</p> <p>Qué hago si rechazan mi solicitud de portabilidad a Claro</p> <p>Qué hago si rechazan mi cambio de línea a Claro</p> |
| Beneficios cambio a Claro | <p>Qué beneficios obtengo al portarme/ cambiarme a Claro</p> |
| Tiempo de cambio a Claro servicio móvil | <p>Cuánto tiempo se demora mi portación cambio a Claro</p> <p>Cuánto demora la portación el cambio a Claro</p> <p>Cuánto tiempo lleva mi cambio de línea móvil a Claro</p> <p>Cuánto demora mi cambio de línea móvil a Claro</p> |
| Oferta equipos Claro | <p>Qué equipos me ofrece Claro</p> <p>Qué celulares me ofrece Claro</p> <p>Qué equipos tiene Claro</p> <p>Qué celulares tiene Claro</p> |
| Consulta precios Claro | <p>Cómo consulto las características y precios de los equipos de Claro</p> <p>Cómo consulto las características de los equipos de Claro</p> <p>Cómo consulto los precios de los equipos de Claro</p> |
| Soporte no entrega equipo comprado Claro | <p>Compre un equipo de Claro y no me ha llegado</p> <p>Qué puedo hacer compre un equipo y no ha llegado</p> |
| Reporte robo celular | <p>Cómo reporto/informo el robo/pérdida de mi celular/equipo</p> <p>Cómo bloqueo mi celular/equipo por robo/pérdida</p> |
| Bloqueo servicio por robo celular | <p>Dónde puedo bloquear/suspender mi celular/equipo por robo/perdida</p> |
| Reconexión línea móvil AVIGCU06I006 | <p>Cómo puedo reconectar mi línea móvil o equipo/celular</p> <p>Cómo reconecto mi línea móvil o equipo/celular</p> |
| Adquisición equipos celulares | <p>Dónde puedo adquirir un equipo/celular en Claro</p> |
| Soporte garantía celulares | <p>Cómo hago válida mi garantía de equipo/celular</p> <p>Cómo hago válida mi garantía de equipo/celular por servicio técnico</p> <p>Cómo reclamo la garantía de un equipo/celular</p> |
| Oferta planes móviles | <p>Qué oferta de planes postpago móvil hay disponibles</p> <p>Cuál es la oferta de planes postpago móvil</p> |
| Oferta velocidades Internet | <p>Qué velocidades de Internet ofrecen actualmente</p> |
| Tarifas servicio internet | <p>Qué precio/costo tiene el servicio de Internet Hogar Fijo</p> <p>Qué precio/costo tiene el servicio de Internet para el Hogar</p> |

| | |
|---------------------------------|---|
| Adquisición control remoto | Cómo puedo adquirir el control remoto Cómo puedo comprar el control remoto Cómo puedo solicitar un control remoto |
| Oferta servicio móvil prepago | Qué oferta de planes prepago móvil hay disponibles Cuál es la oferta de planes prepago móvil |
| Oferta servicios fijos hogar | Qué oferta de planes para el hogar hay disponibles Cuál es la oferta de planes para el hogar |
| Promociones prepago móvil | Qué promocones del servicio prepago móvil tiene Claro Qué promociones ofrece Claro del servicio prepago móvil Qué promociones hay en prepago móvil |
| Promociones postpago movil | Qué promociones del servicio postpago móvil tiene Claro Qué promociones ofrece Claro del servicio postpago móvil Qué promociones hay en postpago móvil |
| Promociones hogar | Qué promociones para el hogar tiene Claro Qué promociones ofrece Claro para el hogar Qué promociones hay para el hogar |
| Qué es Claro Giros | ¿Qué es Claro Giros?/ ¿Qué es el servicio de Claro Giros?/¿En qué consiste el servicio de Claro Giros?/ |
| Cómo se hace un giro | ¿Cómo se hace un giro?/ ¿Cómo hago un giro a través de Claro Giros?/ ¿Cómo envío un giro a través de Claro Giros?/ ¿Cómo hago un giro? |
| Costo giro | ¿Cuánto cuesta un giro?/ ¿Qué cuesta hacer un giro?/ ¿Qué cuesta hacer un giro en Claro Giros?/ ¿Qué tarifa tiene hacer un giro? |
| Cómo se envía un giro | ¿Qué debo hacer para enviar un giro?/ ¿Cómo hago un giro en Claro Giros?/ ¿Cómo hago un giro?/ ¿Cómo pongo un giro?/ ¿Cómo pongo un giro en Claro Giros?/ ¿Cómo envío un Giro a través de Claro Giros?/ ¿Cómo envío dinero a través de Claro Giros? |
| Datos para enviar un giro | ¿Qué datos se necesitan para enviar un giro?/ ¿Qué información requiero para hacer un giro? |
| Como se cobra un giro | ¿Cómo se cobra un giro nacional?/ ¿Cómo reclamo un giro por Claro Giros?/ ¿Cómo reclamo dinero por Claro Giros?/ |
| Cómo se cobra un giro | ¿Es posible cobrar un giro en un punto diferente al que se indicó inicialmente?/ ¿Puedo reclamar mi dinero en un lugar diferente al indicado inicialmente?/ |
| Tiempo de cobro un giro | ¿En cuánto tiempo se puede cobrar un Giro?/ ¿Al cuánto tiempo se puede reclamar el giro en Claro Giros?/ ¿Al cuánto tiempo se puede reclamar el giro?/ ¿Al cuánto tiempo se puede reclamar el dinero del giro?/ |
| Fecha límite entrega de un giro | ¿Cuál es la fecha límite para reclamar un giro?/ ¿Cuánto tiempo tengo para reclamar mi dinero?/ ¿Cuánto tiempo tengo para reclamar el giro?/ ¿Cuánto tiempo tengo para reclamar mi giro?/ |
| Valor mínimo máximo de un giro | ¿Cuál es el valor mínimo y máximo del giro?/ ¿Cuál es el valor mínimo de un giro? / ¿Cuál es el valor del giro? |

| | |
|------------------------------|--|
| Donde se puede hacer un giro | ¿Dónde puedo hacer un giro Claro giros?, ¿Dónde puedo reclamar un giro Claro giros?, ¿Cuáles son los puntos autorizados de Claro giros? |
|------------------------------|--|