

TERMINOS Y CONDICIONES – SERVICIO DE VOZ DE CLARO

TABLA DE FUNCIONALIDADES SERVICIO DE VOZ CLARO

CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE VOZ CLARO

INTERECCIONES INFORMACION GENERAL

INTERACCIONES AUTOGESTIÓN

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE VOZ CLARO

Este documento describe los Términos y Condiciones generales aplicables al acceso y uso del Servicio de Voz de CLARO ofrecido por COMCEL S.A. (en adelante CLARO). Cualquier persona podrá hacer uso del Servicio de Voz de CLARO sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen los servicios prestados por CLARO.

Rogamos leer con detenimiento los Términos y Condiciones Generales de uso del Servicio de Voz de CLARO, y las Políticas de tratamiento de datos de CLARO, en tanto que la aceptación de estos términos los incorpora a las transacciones que se realicen entre los USUARIOS y CLARO a través del Servicio de Voz de CLARO, de manera que todas las visitas y transacciones que se realicen en el Servicio de Voz de CLARO, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos que se celebren mediante los sistemas de oferta, comercialización u otro mecanismo transaccional incluido en el Servicio de Voz de CLARO.

El solo acceso al Servicio de Voz de CLARO sea sin o con la utilización del usuario y contraseña es una inequívoca aceptación del USUARIO de todas las condiciones de uso del Servicio de Voz de CLARO y de los reglamentos aplicables.

Los Términos y Condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A (en adelante CLARO), identificada con NIT. 800.153.993-7, sociedad que utiliza la marca compartida CLARO y quien a lo largo del presente documento se denomina como CLARO, y el USUARIO, quien para efectos del presente documento se entiende por la persona física o jurídica que gestionará y administrará los servicios contratados con CLARO a través de los canales y medios en donde se presenten los presentes Términos y Condiciones, con el objeto de definir las condiciones y términos y aplicables al presente canal de atención de CLARO. La utilización del presente canal de atención de CLARO por parte del USUARIO implica su aceptación expresa

y su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si el USUARIO en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los Términos y Condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de utilizar el presente canal de atención de CLARO.

El Servicio de Voz CLARO permite a los USUARIOS y no USUARIOS de CLARO realizar una consulta en Internet al formular una pregunta verbalmente respecto a los productos y servicios de CLARO en un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. Las respuestas podrán ser dadas igualmente a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente que tengan habilitada esta funcionalidad.

El Servicio de Voz CLARO se ha implementado sobre los ecosistemas de Amazon y Google, para el caso de Amazon a través de la APP Amazon Alexa y para Google APP Assistant. Estas APPs permiten mediante interacciones de voz obtener respuestas de los servicios y productos entre ellos los de CLARO.

En el ecosistema de Amazon y Google para efectos de suministrar información al USUARIO y personas interesadas en los servicios CLARO se habilita la "SKILL CLARO" (Amazon) y la "ACTION CLARO" (GOOGLE). Para que el USUARIO pueda acceder a la "SKILL CLARO" y/o la "ACTION CLARO" desde el dispositivo móvil deberá descargar dichas APPs desde la tiendas dispuestas para ello (Google play store y App store).

El USUARIO acepta que al utilizar las APPs Amazon Alexa y Google Assistant será responsable de cualquier información que proporcione a estos terceros y se regirá por los términos y condiciones de estas Apps, CLARO no tiene obligaciones ni responsabilidad alguna en relación con los servicios ofrecidos por Amazon y Google.

El uso que haga el USUARIO de la APP Amazon Alexa y de Google APP Assistant está sujeto a las condiciones establecidas por Amazon y Google, si el USUARIO no está de acuerdo con las condiciones de estos terceros no podrá utilizar estas APPs y por ende no podrá utilizar la SKILL CLARO" y/o la "ACTION CLARO".

Los Términos y Condiciones descritos en este documento hacen referencia al acceso y uso del Servicio de Voz de CLARO a través de la SKILL CLARO" y/o la "ACTION CLARO".

Los USUARIOS de CLARO que vinculen sus cuentas de la APP Google Assistant y/o APP Amazon Alexa con la cuenta de MiCLARO podrán preguntar información y realizar transacciones acerca de sus servicios o productos contratados con CLARO. Con la aceptación de esta vinculación y la aceptación de los Términos y Condiciones y las políticas de privacidad del Servicio de Voz de CLARO, CLARO podrá acceder a la información del USUARIO con el fin de brindarle respuesta de los productos y servicios contratados con CLARO. Esta información de vinculación y la información

sobre productos y servicios de los USUARIOS no serán compartidas por CLARO con los terceros Google y/o Amazon.

El USUARIO recibirá información de su interés, a través de la voz, textos, imágenes, vídeos, sugerencia de Apps /aplicativos de CLARO. Al realizar la vinculación con la cuenta de MiCLARO y aceptar los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad del Servicio de Voz de CLARO, el USUARIO acepta la recepción de este tipo de publicaciones.

El uso del Servicio de Voz de CLARO generará cobros de consumo de datos.

El USUARIO autoriza de manera libre, voluntaria y expresa a COMCEL S.A. el tratamiento de sus datos relacionados con su comportamiento o hábitos de consumo, tales como, tipo de consultas y transacciones realizadas a través del Servicio de Voz, datos estadísticos de uso, de forma agregada y anónima, con la finalidad de enviarle publicaciones que puedan resultar de su interés.

1 INTERACCIONES INFORMACIÓN GENERAL

A través de estas interacciones los USUARIOS y no USUARIOS de CLARO pueden realizar una consulta en el Servicio de Voz al formular una pregunta verbalmente respecto a los productos y servicios de CLARO, en un teléfono inteligente o dispositivo inteligente que tengan las funcionalidades Apps arriba descritas. Las respuestas podrán ser dadas igualmente a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente.

Algunas respuestas dadas a través del teléfono inteligente o dispositivos con pantalla pueden presentar información adicional de forma escrita, fotos y URLs que complementan la información entregada por medio de la voz.

Las interacciones de Información General son únicamente de consulta de información general, a través de estas no se podrán realizar o ejecutar tramites, o transacciones, tampoco consultarán información particular de los USUARIOS de CLARO.

A continuación se presentan las interacciones disponibles a través del Servicio de Voz CLARO:

- 1.1. Pago computador factura
- 1.2. Pago equipo móvil factura
- 1.3. Costo beneficio fijo móvil
- 1.4. No puedo descargar mi factura
- 1.5. Cuando se refleja mi pago
- 1.6. Pago sin factura física
- 1.7. Pago anticipado o vencido
- 1.8. No pago factura

- 1.9. Programación automática de pago
- 1.10. Referencia de pago
- 1.11. CLARO Drive
- 1.12. Descarga CLARO Drive
- 1.13. Uso CLARO Video Smart TV
- 1.14. Registro CLARO Video
- 1.15. Registro CLARO Música
- 1.16. Registro CLARO Música vía Web
- 1.17. Registro CLARO Música vía APP
- 1.18. Versión gratuita CLARO Música
- 1.19. Funcionamiento Ultra Wifi
- 1.20. Beneficios Ultra Wifi
- 1.21. Oferta Ultra Wifi
- 1.22. Cambio idioma, subtítulos CLARO Video
- 1.23. CLARO Video en el Smart TV
- 1.24. Creación lista de música CLARO Música
- 1.25. Escuchar cualquier canción CLARO Música
- 1.26. Falla de los servicios
- 1.27. Intermittencia servicio de televisión
- 1.28. Ingreso fallido CLARO Video
- 1.29. Programación visita técnica
- 1.30. No se ven los canales de televisión
- 1.31. Reporte falla servicio de internet
- 1.32. Reinicio módem de internet
- 1.33. Señal de televisión sin volumen
- 1.34. Módem con luces encendidas pero sin navegación
- 1.35. Servicio con llamada sin internet
- 1.36. No navegación internet
- 1.37. Inconveniente conexión red wifi un dispositivo
- 1.38. Inconveniente conexión red wifi varios dispositivos
- 1.39. Celular no lee la SIM
- 1.40. Datos móviles lentos
- 1.41. Caída de llamadas equipos Android
- 1.42. Caída de llamadas equipos iOS
- 1.43. Error en llamada móvil número marcado no se encuentra en uso
- 1.44. Conservar contactos celular
- 1.45. Configurar Correo Celular
- 1.46. No funciona paquetes de datos
- 1.47. No se pueden descargar aplicaciones
- 1.48. Cambio de SIM
- 1.49. Solicitud de Portabilidad
- 1.50. Portabilidad
- 1.51. Proceso de Portabilidad
- 1.52. Portabilidad Aceptada
- 1.53. Portabilidad Rechazada
- 1.54. Qué Hacer Portabilidad Rechazada
- 1.55. Beneficios Portabilidad

- 1.56. Tiempo Portabilidad
- 1.57. Equipos CLARO
- 1.58. Características Equipos
- 1.59. Equipo no llega
- 1.60. Robo Celular
- 1.61. Bloqueo Robo Celular
- 1.62. Reconexión Línea Móvil
- 1.63. Adquisición Equipos CLARO
- 1.64. Garantía Equipos
- 1.65. Oferta Pospago Móvil
- 1.66. Velocidad Internet
- 1.67. Precio Internet Hogar
- 1.68. Compra Control Remoto
- 1.69. Oferta Prepago Móvil
- 1.70. Oferta Hogar
- 1.71. Promociones Prepago Móvil
- 1.72. Promociones Pospago Móvil
- 1.73. Promociones Hogar
- 1.74. Actualizar Procesos TV Prepago CAVS Cartera
- 1.75. Claro Giros
- 1.76. ¿Cómo se hace un giro?
- 1.77. Costo del Giro
- 1.78. ¿Qué debo hacer para enviar un giro?
- 1.79. Datos requeridos del Giro
- 1.80. Cobro Giro Nacional
- 1.81. Cobro de un giro en un punto diferente
- 1.82. Tiempo de Cobro
- 1.83. Fecha límite para reclamar un giro
- 1.84. Valor Mínimos Máximo Giros
- 1.85. Dónde puedo hacer un giro Claro giros

2 INTERACCIONES AUTOGESTIÓN

A través de estas interacciones los USUARIOS de CLARO pueden realizar una consulta en el Servicio de Voz al formular una pregunta verbalmente respecto a los productos y servicios de Claro en un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. Las respuestas podrán ser dadas igualmente a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente.

Para hacer este tipo de preguntas el USUARIO deberá vincular su cuenta del Asistente de Voz de Amazon y/o Google a su cuenta de MiCLARO. En el celular el USUARIO deberá identificarse proporcionando el usuario (cuenta de correo) y la contraseña de MiCLARO (usadas para iniciar sesión en la APP Móvil o Sitio Web). Posteriormente, aparecerá un mensaje en pantalla que le informará al USUARIO que es requerido vincular la cuenta de Google o de Amazon con la cuenta de MiCLARO y pedirá al USUARIO realizar esta operación. Al realizar esta

vinculación el USUARIO acepta los presentes Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos de CLARO, estos dos documentos podrán ser consultados durante el proceso de vinculación. Si un USUARIO no tiene cuenta en Mi Claro deberá registrarse a través de la APP Mi Claro o en el sitio Web <https://www.claro.com.co/personas/> dentro de la opción de Mi Claro autogestión.

Algunas de las respuestas de autogestión dadas a través del teléfono inteligente o dispositivos con pantalla pueden presentar información adicional de forma escrita, imágenes, URLs, derivaciones a la APP MiCLARO, o al WhatsApp de Claro, lo que complementa la información entregada por medio del Servicio de voz.

A continuación se presentan las interacciones de Autogestión disponibles a través del Servicio de voz Claro:

2.1 Consulta de Saldo

Una vez el USUARIO acepta la vinculación de la cuenta del Asistente de Voz de Amazon y/o Google a la cuenta de MiCLARO, podrá formular una pregunta verbalmente respecto al saldo próximo a pagar de la factura de CLARO, y la fecha límite de pago. El USUARIO podrá realizar esta operación de forma verbal a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será igualmente entregada a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. Si el USUARIO cuenta con varias cuentas el Servicio de Voz preguntará la cuenta para la cual se quiere conocer la información sobre el valor a pagar y la fecha de pago.

2.2 Detalle del Plan

Una vez el USUARIO acepta la vinculación de la cuenta del Asistente de Voz de Amazon y/o Google a la cuenta de MiCLARO, podrá formular una pregunta verbalmente respecto al detalle del plan que el USUARIO tiene contratado con CLARO. El USUARIO podrá realizar esta operación de forma verbal a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será igualmente entregada a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. Si el USUARIO cuenta con varias cuentas el Servicio de Voz preguntará la cuenta para la cual se quiere conocer la información sobre el detalle del plan contratado con CLARO. En el caso de que el USUARIO tenga y seleccione una cuenta con un Plan Móvil Pospago se entregará de forma verbal el detalle del plan en datos, voz, SMS. Si el USUARIO cuenta y selecciona una con un Plan Móvil Prepago se entregará de forma verbal el detalle de la navegación (internet), voz, SMS y beneficios. Si el USUARIO cuenta y selecciona una cuenta hogar, se entregará de forma verbal el detalle de los servicios contratados como internet, televisión, teléfono.

2.3 Activar envío de Factura Digital

Una vez el USUARIO acepta la vinculación de la cuenta del Asistente de Voz de Amazon y/o Google a la cuenta de MiCLARO, podrá solicitar verbalmente la activación del envío de su Factura Digital. El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será igualmente entregada a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente.

2.4 Descarga de Factura

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la APP MiCLARO en la sesión correspondiente donde el USUARIO podrá realizar la descarga de la factura. En la APP MiCLARO el USUARIO podrá descargar las últimas 6 facturas de tus servicios fijos o móviles. Si el USUARIO tiene la APP descargada pero no se encuentra logeado, se solicitará el usuario y contraseña de MiCLARO. Si el USUARIO no tiene la APP descargada será redirigido a la tienda de APPs correspondiente, donde podrá si así lo quiere descargar la APP MiCLARO. La descarga de la factura será posibilitada por la APP MiCLARO.

2.5 Pago de Factura

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la APP Mi Claro en la sesión correspondiente donde el USUARIO podrá realizar el pago de la factura. Si el USUARIO tiene la APP descargada pero no se encuentra logeado, se solicitará el usuario y contraseña de MiCLARO. Si el USUARIO no tiene la APP descargada será redirigido a la tienda de APPs correspondiente donde podrá si así lo quiere descargar la APP MiCLARO. El pago de la factura será posibilitada por la APP MiCLARO.

2.6 Consulta CAV (Centro de Atención y Servicios de CLARO) más cercano

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la APP MiCLARO en la sesión correspondiente donde el USUARIO podrá realizar la consulta el CAV más cercano. Si el USUARIO tiene la APP descargada pero no se encuentra logeado, se solicitará el usuario y contraseña de Mi Claro. Si el USUARIO no tiene la APP descargada será redirigido a la tienda de APPs correspondiente donde podrá si así lo quiere descargar la APP MiCLARO. La consulta del CAV más cercano será posibilitada por la APP MiCLARO.

2.7 Personalizar mi Red Wifi

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un

dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la APP Mi Claro en la sesión correspondiente donde el USUARIO podrá cambiar el nombre o la contraseña de la red wifi. Si el USUARIO tiene la APP descargada pero no se encuentra logeado, se solicitará el usuario y contraseña de MiCLARO. Si el USUARIO no tiene la APP descargada será redirigido a la tienda de APPs correspondiente donde podrá si así lo quiere descargar la APP MiCLARO. La personalización de la Red Wifi será posibilitada por la APP MiCLARO.

2.8 Información - Inscripción a Claro Box

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la línea WhatsApp de Claro, el USUARIO podrá obtener información adicional en la línea WhatsApp o podrá solicitar este servicio en esta línea WhatsApp. A través del servicio de voz de Claro no se realiza la adquisición del servicio esta se hace a través del canal de ventas WhatsApp de Claro. Aplican términos y condiciones del servicio de Claro Box las cuales pueden consultar en www.claro.com.co.

2.9 Información - Compra Artículos IoT

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a URL de Claro en la sesión correspondiente de tecnología IoT, allí en la URL de Claro, el USUARIO podrá consultar información sobre los equipos IoT y podrá adquirirlos. A través del servicio de voz de Claro no se realiza la adquisición del servicio esta se hace a través del canal de ventas de la Tienda de Claro. Aplican términos y condiciones para la compra de artículos de IoT las cuales se pueden consultar el www.claro.com.co.

2.10 Información - Compra Artículos Celulares

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a URL de Claro en la sesión correspondiente de celulares, allí en la URL de Claro, el USUARIO podrá consultar información sobre los equipos y podrá adquirirlos. A través del servicio de voz de Claro no se realiza la adquisición del servicio esta se hace a través del canal de ventas de la Tienda de Claro. Aplican términos y condiciones para la compra de artículos de Celulares las cuales se pueden consultar el www.claro.com.co.

2.11 Información - Compra Electrodomésticos

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a URL de Claro en la

sesión correspondiente de Electrodomésticos, allí en la URL de Claro, el USUARIO podrá consultar información sobre los artículos y podrá adquirirlos. A través del servicio de voz de Claro no se realiza la adquisición del servicio esta se hace a través del canal de ventas de la Tienda de Claro. Aplican términos y condiciones para la compra de artículos Electrodomésticos las cuales se pueden consultar el www.claro.com.co.

2.12 Información - Inscripción a Netflix Cargo Factura

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la APP MiCLARO en la sesión correspondiente donde el USUARIO podrá realizar la inscripción al servicio de Netflix con cargo a la factura. Si el USUARIO tiene la APP descargada pero no se encuentra logeado, se solicitará el usuario y contraseña de Mi Claro. Si el USUARIO no tiene la APP descargada será redirigido a la tienda de APPs correspondiente donde podrá si así lo quiere descargar la APP MiCLARO. La inscripción a Netflix con cargo a la factura será posibilitada por la APP MiCLARO. A través del servicio de voz de Claro no se realiza la adquisición del servicio esta se hace a través del canal de ventas de la APP MiCLARO. Aplican términos y condiciones del servicio de Netflix con cargo a la factura de Claro, las cuales pueden consultar en www.claro.com.co.

2.13 Información - Inscripción a Netflix con la compra del servicio Triple Play

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la línea WhatsApp de Claro, el USUARIO podrá obtener información adicional en la línea WhatsApp o podrá solicitar este servicio en esta línea. A través del servicio de voz de Claro no se realiza la adquisición del servicio esta se hace a través del canal de ventas del WhatsApp de Claro. Aplican términos y condiciones del servicio de Netflix incluido en las ventas del servicio de Triple Play de Claro las cuales se pueden consultar el www.claro.com.co.

2.14 Información - Inscripción al Servicio T-Resuelve

El USUARIO podrá realizar esta solicitud a través de un teléfono inteligente o dispositivo inteligente. La respuesta será entregada en el teléfono inteligente o un dispositivo móvil haciendo un enrutamiento al USUARIO a la APP MiCLARO en la sesión correspondiente donde el USUARIO podrá realizar la inscripción al servicio de T-Resuelve. Si el USUARIO tiene la APP descargada pero no se encuentra logeado, se solicitará el usuario y contraseña de Mi Claro. Si el USUARIO no tiene la APP descargada será redirigido a la tienda de APPs correspondiente donde podrá si así lo quiere descargar la APP MiCLARO. La inscripción al servicio T-Resuelve será posibilitada por la APP MiCLARO. A través del servicio de voz de Claro no se realiza la adquisición del servicio esta se hace a través del canal de ventas de la

APP MiCLARO. Aplican términos y condiciones del servicio de T-Resuelve las cuales pueden consultar en www.claro.com.co.