



### **Funcionalidad de la herramienta:**

Es una herramienta tecnológica, a través de la cual CLARO puede inhabilitar de manera remota, las funcionalidades de los equipos terminales móviles financiados con sistema operativo Android y HarmonyOS 2, en adelante denominado el “Equipo”, cuando el cliente ha incumplido sus obligaciones de pago periódico establecidas en el Contrato de Financiamiento del equipo terminal móvil. Es importante recordar que CLARO se reserva el derecho de dominio de los equipos hasta tanto, el cliente no haya pagado la totalidad de este.

### **Características de la herramienta:**

- **Inhabilitación del Equipo:** Con esta herramienta CLARO inhabilitará la pantalla del Equipo, permitiendo solo el acceso del usuario a la línea servicio al cliente y la realización de llamadas de emergencia.
  - **Notificación de aviso de Inhabilitación:** El cliente recibirá un mensaje de texto vía SMS y/o directamente a la pantalla del equipo, advirtiendo la posible inhabilitación por falta de pago, en caso de no regularizar las cuotas adeudadas al momento de la notificación. Las notificaciones generarán inhabilitaciones temporales durante el despliegue de estas.
- **Habilitación del Equipo:** Una vez el cliente realice el pago de las cuotas adeudadas y se haga efectivo en los sistemas de CLARO, se procederá a habilitar el equipo.

En caso de no presentarse la habilitación del equipo, el Cliente deberá reiniciar y asegurar la conexión de datos o Wi-Fi o llamar a la línea de Servicio al Cliente para que a través de un PIN se habilite el equipo de forma inmediata. El pago parcial de la cuota no evita la inhabilitación, ni genera la habilitación del Equipo luego del vencimiento de esta.

- **Liberación de la Herramienta:** Con el pago de la totalidad de las cuotas, Claro deshabilita de manera definitiva la funcionalidad de la herramienta de inhabilitación y con esto se transfiere la propiedad del equipo al usuario.
- **Administración del Equipo:** La herramienta de inhabilitación asume la administración del equipo con la única finalidad de habilitar o inhabilitar el equipo en caso de mora en el pago, durante el periodo de financiamiento acordado en el Contrato suscrito para tales fines, adicionalmente, el Cliente recibirá actualizaciones de manera automática de la misma.



- Protección de Datos: El funcionamiento de la herramienta no requiere que CLARO o terceros tengan acceso o uso de data, información, archivos y/o aplicaciones de los Clientes instaladas en el Equipo.
- En los casos de información que pudiera ser recopilada de forma automática por la herramienta para su funcionamiento como el IMEI ("Identidad Internacional de Equipo Móvil) y la MAC (Identificador único que los fabricantes asignan al dispositivo) del Equipo, CLARO protege la privacidad, seguridad e integridad de dicha información y solo la destinará para el uso exclusivo antes indicado, de acuerdo con su política de tratamiento de la información disponible en:  
[https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas\\_Seguridad\\_Inf\\_Claro.pdf](https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Políticas_Seguridad_Inf_Claro.pdf)