

# Términos y Condiciones Cambio de equipos modem a través del canal WhatsApp.

---

Vigencia: La presente campaña se encontrará vigente desde 1 de enero de 2024 al 31 de marzo 2024

Claro contactará por WhatsApp a aquellos clientes que según su velocidad de megas actuales requieran de cambio de modem para poder aprovechar de forma integral el servicio de internet.

## **Condiciones generales:**

Aplica exclusivamente para clientes Claro-seleccionados en la base que reciban el mensaje vía WhatsApp con la invitación de realizar cambio de modem de internet. Oferta exclusiva para el canal de WhatsApp.

Sujeto a 3.500 unidades disponibles.

Aplica el cambio de equipo solo sobre la cuenta a la que comunicación haga referencia.

Aplica para clientes que tienen servicio de internet activo.

La entrega de equipos de internet no es canjeable por dinero.

El cambio de equipo no genera ningún costo para el cliente.

La oferta se comunicará vía WhatsApp, a la línea celular de la cliente relacionada en la base.

Una vez el usuario recibe el mensaje de la campaña vía WhatsApp, deberá hacer el agendamiento de la visita, en caso de querer modificar la fecha deberá realizar el reagendamiento por la APP Mi Claro.

En caso de que el cliente no seleccione una franja horaria será redireccionado a un asesor para agendamiento manual.

El mensaje tendrá una vigencia de 24 horas para iniciar la conversación, donde el cliente podrá aceptar la oferta interactuando con las opciones dadas en el mensaje, pasado este tiempo el cliente deberá iniciar una nueva conversación desde el mismo chat de WhatsApp en caso de encontrarse interesado en realizar el cambio de equipo.

En caso de no responder se entenderá que desiste del beneficio y claro podrá disponer libremente de este

Aplica para persona Natural.

Este beneficio no es acumulable con otras promociones. Los clientes seleccionados para el ofrecimiento de cambio de equipo deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La línea debe estar en estado activa en CLARO.
- La línea debe pertenecer al segmento Personas.
- La línea no debe estar inscrita en listas de bloqueo para recibir campañas comerciales

Para acceder a la oferta el cliente deberá aceptar el mensaje oprimiendo el botón del mensaje aceptando.

Al aceptar el cliente deberá continuar el flujo coordinando la cita para que el técnico realice el cambio.

En caso de que el cliente no se encuentre en la cita fijada, deberá coordinar el reagendamiento por \*611, por la línea de WhatsApp 3112000000 o app mi claro.

- Para consultar nuestra política de tratamiento de datos puede ingresar aquí: <https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-153.html>