



Evita exponerte: Conoce los canales de atención de Claro

- Los usuarios no tendrán la necesidad de salir de casa, si no es necesario, para realizar sus consultas y/o solicitudes.

Lima, 24 febrero de 2021. Debido a la ampliación de las medidas establecidas por el Gobierno para seguir combatiendo la COVID-19, Claro continúa impulsando entre sus clientes el uso de sus canales no presenciales como alternativas de atención para realizar solicitudes de una manera fácil, rápida y sobretodo segura, sin necesidad de moverse de casa.

“Continuamos con el firme compromiso de brindar un mejor servicio a todos los peruanos, por ello ponemos a disposición de nuestros usuarios más canales de contacto para que, aún en este contexto, podamos seguir ofreciéndoles una experiencia de atención oportuna, eficiente y satisfactoria” indicó Harold Lynett, director de Atención Presencial de Claro Perú.

Estos son los canales de atención a los que podrán acceder clientes y no clientes de Claro para realizar trámites, solicitudes y/o consultas:

1. Canales de autoatención.

Con el App de autogestión **Mi Claro**, los clientes que cuenten con servicios móviles o fijos de Claro podrán consultar su saldo, pagar sus recibos, comprar los paquetes que necesiten y revisar el detalle de sus servicios sin consumir sus megas.

También podrán acceder a **Claro Smart Home**, un App para que los usuarios que cuenten con Servicios Claro Hogar: TV, Telefonía Fija o Internet, puedan gestionarlos y encontrar soluciones ante cualquier inconveniente desde cualquier lugar. Podrán por ejemplo, reiniciar el módem y decodificadores, cambiar la contraseña del WiFi y el nombre de la red (aplica para algunos equipos), consultar el estado de su servicio (activo o suspendido) y la conexión del módem (conectado o desconectado), revisar tutoriales y descartar fallas, entre otros.

2. Claro.pe.

En la página web podrán chatear con **ClaroBot**, el asistente virtual de Claro, bastará con darle click al ícono de ClaroBot y seleccionar una de las alternativas disponibles. En caso no encuentren su consulta en las opciones mostradas, podrán escribirla directamente en un recuadro de texto. Además, si su consulta no fue solucionada, podrán solicitar que los transfieran con un asesor humano.

3. Atención telefónica.

Sin necesidad de salir de casa y desde cualquier parte del país, los usuarios podrán realizar consultas y absolver sus dudas sobre sus servicios móviles y/o fijos marcando el 123 desde su celular y el 0800-00123 desde cualquier teléfono fijo o móvil sin costo

4. Agenda tu Cita.

Ahora, los usuarios que tengan la necesidad de ir a un Centro de Atención al Cliente (CAC) de Claro podrán hacerlo sin exponerse a riesgos, evitando colas, con solo programar una cita de forma sencilla y breve. Para hacerlo, sólo deberán:

- Ingresar a <http://claro.pe/agendatucita>, y registrarse.
- Seleccionar la operación que deseen realizar (cabe resaltar que en algunos casos, según la operación escogida, no será necesario que la cita sea presencial y se podrá agendar la cita en modalidad telefónica).
- Elegir el local al que deseen acudir (en caso sea visita presencial).
- Elegir la fecha y hora de la cita, en base a la disponibilidad de cupos.

Si el cliente se encuentra en alguna de las 32 provincias consideradas de riesgo de contagio extremo de la COVID-19, es mejor usar los canales digitales para su atención.

Pueden consultar los Centros de Atención al Cliente de Claro disponibles y sus horarios de atención en <https://www.claro.com.pe/contactanos/>

En esta nueva normalidad, Claro invita a sus clientes y no clientes, a usar los canales digitales de auto-atención para agilizar trámites, consultas, solicitudes, y recomienda siempre seguir cuidando su salud evitando ir a un canal de atención presencial.

Acerca de América Móvil

América Móvil es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. El despliegue de su plataforma de comunicaciones de clase mundial le permite ofrecer a sus clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de comunicación mejoradas en 25 países de América y Europa. Al 31 de diciembre de 2020, la compañía contaba con 368,2 millones de líneas de acceso, que incluyen 287,4 millones de suscriptores móviles y 80,7 millones de unidades generadoras de ingreso fijas (telefonía fija, banda ancha y televisión de paga). Conozca más en www.americamovil.com