

# Guía - Folleto - Portada

Medidas: 5.5" w x 8.5" h

GUÍA DE CONFIGURACIÓN DE CUENTA Y CREDENCIALES

# Claró-tv+

La forma más fácil de ver  
televisión dondequiera



# Bienvenido a **Clarotv+**

A diferencia de los servicios de TV tradicionales, **Clarotv+** te permite disfrutar de tu programación y videos favoritos, donde quieras, cuando quieras y a través de una cuenta que tú estableces con tus propias credenciales de acceso.

¿Dónde puedo utilizar **Clarotv+**? Puedes hacerlo desde tu decodificador o STB de Claro, así como desde tu teléfono celular basado en Android o Apple, dispositivos Amazon Fire, Apple TV y Android TV que puedas tener, televisores Samsung y desde un navegador Web o “Web Browser”, entre otros que próximamente estarán disponibles.

Para disfrutar de **Clarotv+**, primero debes crear las credenciales de tu nueva cuenta, las que consisten de un nombre de usuario o “username” y una contraseña de seguridad o “password”.

1. El “**username**” de tu cuenta **Clarotv+** corresponde a la dirección de correo electrónico o “email” que seleccionaste en el momento de la venta.
2. El “**password**” es un código de seguridad que tu estableces para proteger y controlar el acceso a tu cuenta **Clarotv+**.

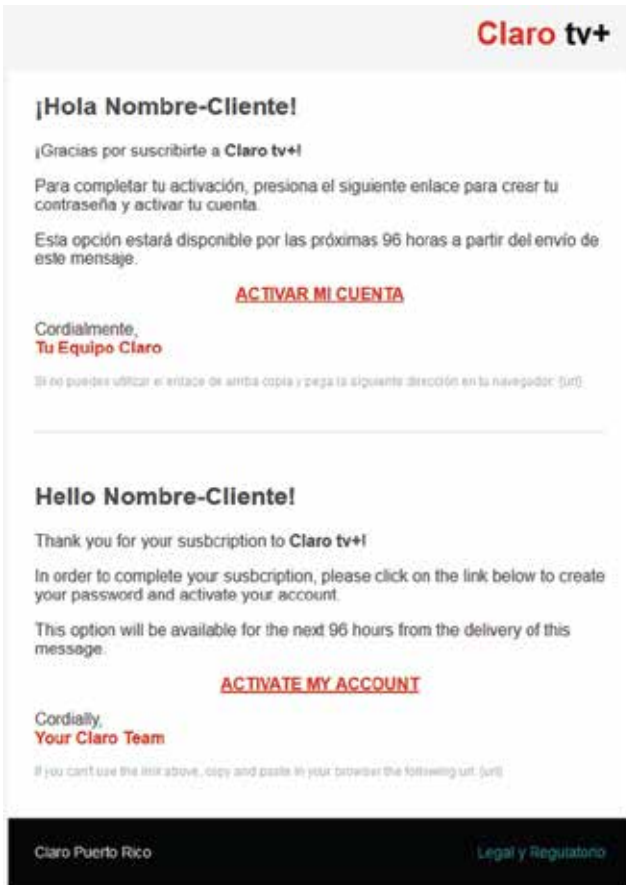
Es importante que como cliente de **Clarotv+**, conozcas la cuenta de email que seleccionaste como tú “username” y tengas acceso a los correos electrónicos que se envíen a esta, ya que además de proveerte acceso a **Clarotv+**, a través de ese email podrás crear y/o modificar tu “password”, así como recibir notificaciones importantes de tu nuevo servicio **Clarotv+**.

Una vez creadas las credenciales de tu nueva cuenta **Clarotv+**, podrás ingresarlas en múltiples dispositivos y aplicaciones de tu selección para disfrutar del mejor servicio de entretenimiento, dentro y fuera de tu hogar.

¡Aquí te enseñamos cómo activar tu nueva cuenta de **Clarotv+** para que comiences a disfrutar del mejor entretenimiento!

## Ya soy cliente de **Clarotv+**, ¿cómo activo mi cuenta?

Para activar tu nueva cuenta de **Clarotv+**, recibirás un correo electrónico en tu dirección de email, que es la misma dirección que seleccionaste como el “username” para tu cuenta (ver ejemplo a continuación). En ese correo, selecciona la opción de “**ACTIVAR MI CUENTA**” para proceder a crear tu “password” de seguridad.



The image shows a screenshot of an email activation message from Claro tv+. The email is in Spanish and English. It features the Claro tv+ logo at the top right. The main content is centered and includes a greeting, instructions on how to activate the account, a link to activate the account, and a signature. At the bottom, there is a footer with 'Claro Puerto Rico' and 'Legal y Regulatorio'.

**Claro tv+**

**¡Hola Nombre-Cliente!**

¡Gracias por suscribirte a **Claro tv+**!

Para completar tu activación, presiona el siguiente enlace para crear tu contraseña y activar tu cuenta.

Esta opción estará disponible por las próximas 96 horas a partir del envío de este mensaje.

**[ACTIVAR MI CUENTA](#)**

Cordialmente,  
**Tu Equipo Claro**

Si no puedes utilizar el enlace de arriba copia y pega la siguiente dirección en tu navegador: [url]

---

**Hello Nombre-Cliente!**

Thank you for your subscription to **Claro tv+**!

In order to complete your subscription, please click on the link below to create your password and activate your account.

This option will be available for the next 96 hours from the delivery of this message.

**[ACTIVATE MY ACCOUNT](#)**

Cordially,  
**Your Claro Team**

If you can't use the link above, copy and paste in your browser the following url: [url]

Claro Puerto Rico Legal y Regulatorio

Recuerda que debes completar la activación de tu cuenta dentro de las siguientes 96 horas a partir del recibo del primer mensaje.

Durante esas primeras 96 horas, enviaremos varios recordatorios a tu dirección de email para que completes la activación de tu cuenta **Clarotv+** (ver ejemplo a continuación).

**Claro tv+**

**¡Hola Nombre-Cliente!**

¡Gracias por suscribirte a **Claro tv+**!

Este es un recordatorio.

Para completar tu activación, presiona el siguiente acceso para crear tu contraseña y activar tu cuenta. Tan pronto completes este paso, podrás comenzar a disfrutar de Clarotv+ ingresando tus credenciales de acceso, usuario (tu correo electrónico) y contraseña seleccionada, en los dispositivos de tu preferencia.

Esta opción estará disponible por las próximas 94 horas a partir del envío de este mensaje.

**ACTIVAR MI CUENTA**

Cordialmente,  
**Tu Equipo Claro**

**IMPORTANTE:** Si el término de tiempo para activar tu servicio Clarotv+ ya expiró, por favor, llámanos a Servicio al Cliente a través del 787-775-0000. Te reenviaremos un nuevo enlace a tu correo electrónico para que puedas crear tu contraseña y activar tu cuenta de Clarotv+.

Si no puedes utilizar el enlace de arriba copia y pega el siguiente enlace en tu navegador: (url)

---

**Hello Nombre-Cliente!**

Thank you for your subscription to **Claro tv+**!

This is a reminder.

In order to complete your subscription, please click on the link below to create your password and activate your account. Once activated, you will start enjoying Clarotv+ using your credentials, user id (your email) and password, in your selected devices.

This option will be available for the next 94 hours from the delivery of this message.

**ACTIVATE MY ACCOUNT**

Cordially,  
**Your Claro Team**

**IMPORTANT:** If the term of this message expired, please contact Customer Service at 787-775-0000. We will forward you a new active link to your email so you can create your password and activate your Clarotv+ service.

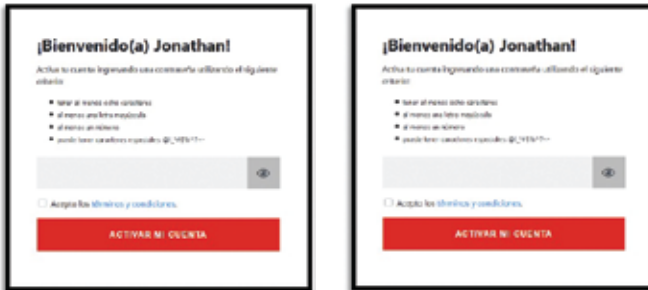
If you can't use the link above, copy and paste in your browser the following url: (url)

Claro Puerto Rico Legal y Regulatorio

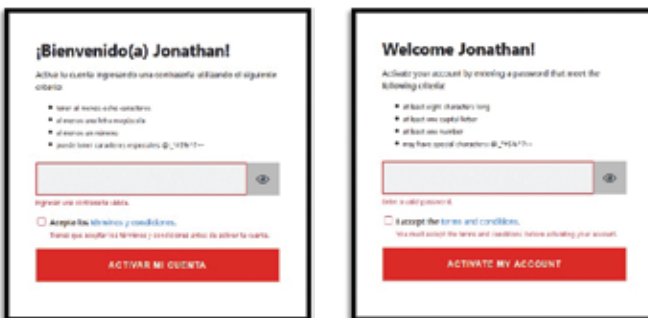
Una vez selecciones **“ACTIVAR MI CUENTA”** desde el correo electrónico enviado a tu cuenta de email, serás redirigido a la siguiente pantalla para crear tu contraseña o “password” de seguridad.

Para mayor seguridad, el “password” que selecciones debe incluir:

- Al menos 8 caracteres
- Al menos una letra Mayúscula
- Al menos un número
- Puede utilizar cualquiera de los siguientes caracteres especiales:  
@!\*\_# \$% ^? ~ -



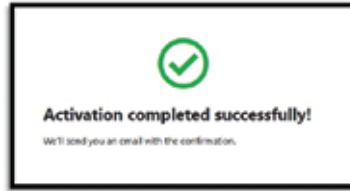
Para proceder con la activación, debes ingresar una contraseña válida y aceptar los términos y condiciones del servicio. En caso en de que alguna o ambas acciones no se ejecuten, se presentará un mensaje de error para que puedas completar o corregir la acción pendiente.



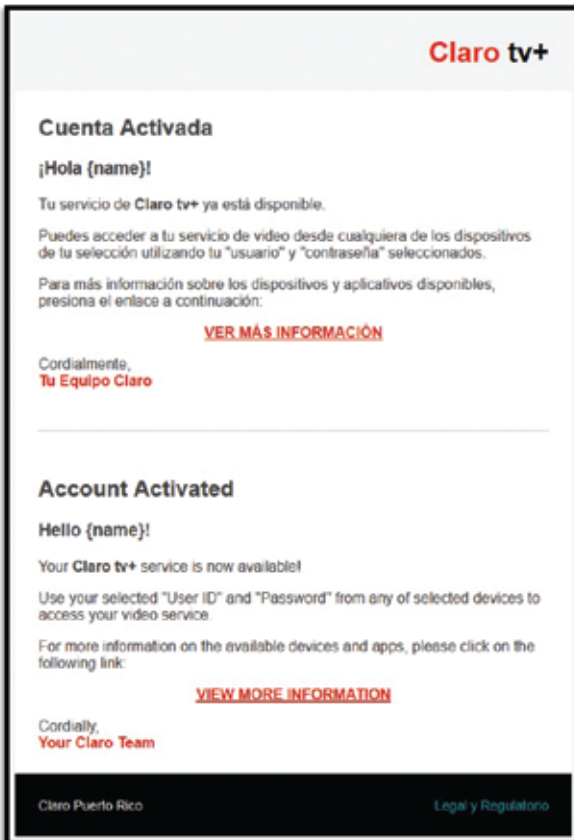
Selecciona **“términos y condiciones”** si deseas revisar su contenido.

Una vez ingreses una contraseña válida y marques aceptación de los Términos y Condiciones en el cuadro provisto, presiona **“ACTIVAR MI CUENTA”**.

Una vez se complete tu activación, te aparecerá el siguiente mensaje de confirmación en pantalla:



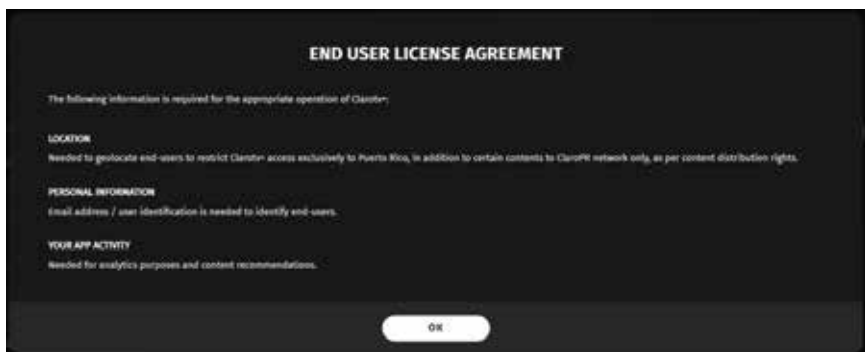
¡Listo, tu cuenta de **Claro tv+** ya fue creada, con las credenciales de acceso de tu selección! Recibirás además el siguiente mensaje en tu dirección de email confirmando la activación de tu cuenta.



A partir de este momento, puedes ingresar tus credenciales (“username y password”) de **ClaroTV+** en cualquiera de los dispositivos y aplicaciones de tu selección (ver ejemplo a continuación). Puedes utilizar hasta un máximo de 10 dispositivos y/o aplicaciones bajo tu cuenta **ClaroTV+**, los que puedes sustituir a tu selección.

The image shows a login screen for ClaroTV+. It has a blue background with the logo at the top. Below the logo are two input fields: one for 'Username' and one for 'Password'. There are two buttons: 'LOGIN' and 'FORGOT CREDENTIALS'. At the bottom, there is a red banner with white text that says 'User must accept terms & conditions to proceed'.

Una vez ingreses tus credenciales en cada dispositivo o aplicación de tu selección, se mostrará en pantalla el acuerdo de licencia de usuario final o “End User License Agreement”. Debes leerlo y aceptarlo seleccionando “OK” desde tu control remoto. Este paso solo lo tienes que hacer la primera vez que ingreses a un dispositivo o aplicación.

The image shows a screen titled 'END USER LICENSE AGREEMENT'. It contains the following text: 'The following information is required for the appropriate operation of ClaroTV+'. Under 'LOCATION', it says 'Needed to geolocate end-users to restrict ClaroTV access exclusively to Puerto Rico, in addition to certain contents to ClaroTV network only, as per content distribution rights.' Under 'PERSONAL INFORMATION', it says 'Email address / user identification is needed to identify end-users.' Under 'YOUR APP ACTIVITY', it says 'Needed for analytics purposes and content recommendations.' At the bottom, there is a white button with the text 'OK'.

## Comienza a disfrutar de **Clarotv+**

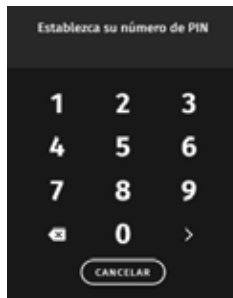
Una vez ingresas a tu servicio de **Clarotv+**, tendrás acceso a toda la programación de los canales incluidos en tu Plan de selección. Además, podrás acceder a una amplia selección de Videos en Demanda (“VOD”), muchos de ellos ya incluidos en tu Plan sin costo adicional, así como eventos “Pay Per View” (PPV).

Para acceder a los eventos PPV y VOD que tengan un costo asociado, así como activar la funcionalidad de Control Parental, se requiere que ingreses una contraseña o PIN.

**Clarotv+** le asigna a cada nuevo usuario el PIN provisional “**0000**”, el cual puedes utilizar para estas funciones. También puedes cambiarlo cuando quieras a través de la sección de Configuración o “Settings”. Selecciona Mi PIN o “My PIN” y presiona “OK” para cambiarlo, según te mostramos en la imagen a continuación.



Selecciona “Establecer PIN”, presiona “OK” e ingresa tu nueva contraseña o PIN de cuatro dígitos.



Recuerda que, una vez seleccionada, tu nueva contraseña o PIN reemplaza el PIN provisional “**0000**”.

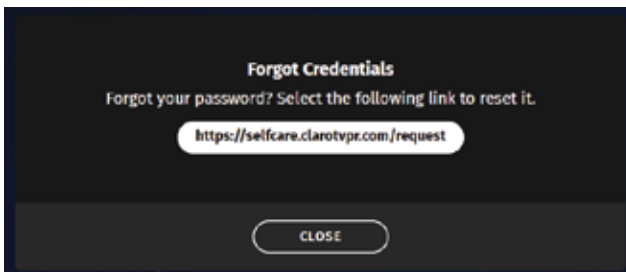


## Si olvidé mis Credenciales o deseo cambiarlas....

Puedes modificar o gestionar nuevas credenciales para tu cuenta **Clarotv+** en cualquier momento. Para acceder a esta función, selecciona “FORGOT CREDENTIALS” desde la pantalla de ingreso de cualquiera de tus dispositivos o aplicativos habilitados para tu servicio **Clarotv+** (ver imagen a continuación).

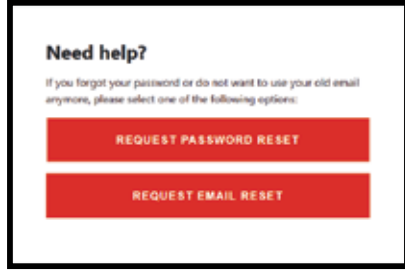
The image shows the Claro TV+ login interface. At the top, the logo "Claro tv+" is displayed in white on a blue background. Below the logo, there are two input fields: "Username" and "Password". Underneath these fields are two buttons: "LOGIN" and "FORGOT CREDENTIALS". At the bottom of the screen, there is a red banner with white text that reads "User must accept terms & conditions to proceed".

Si estás en un dispositivo que no tiene acceso a un navegador de Internet, te aparecerá un enlace en pantalla. Cópialo e ingrésalo en el navegador de tu celular o computadora con acceso al Internet para que puedas restablecer o modificar tus credenciales.



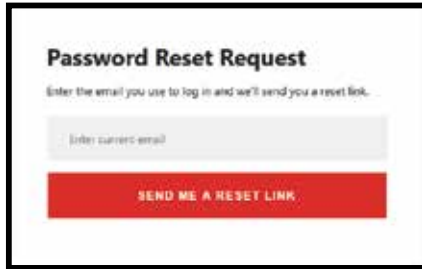
Importante: Si olvidaste tu nombre de usuario o “username” y necesitas recuperarlo, no podrás gestionarlo a través del enlace provisto o desde tu dispositivo. Para recuperarlo, debes comunicarte con Asistencia Técnica **Clarotv+** a través del 787-775-0000.

Si estás en un dispositivo con acceso a un navegador de Internet o ingresaste el enlace provisto en tu celular o computadora, serás redirigido a la siguiente sección de autogestión, desde donde podrás cambiar tu nombre de usuario o “Username”, así como tu contraseña de seguridad o “password” (ver imagen a continuación). Este paso también aplica si olvidaste tu contraseña y necesitas crear otra.

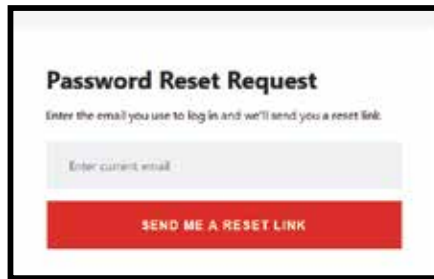


Para cualquiera de las opciones de cambio que selecciones, deberás proveer tu nombre de usuario (dirección de email) vigente.

Si quieres cambiar tu contraseña o “password”, te aparecerá la siguiente pantalla:



Para cambiar tu correo electrónico (email) o nombre de usuario (“username”), te aparecerá la siguiente pantalla:



Para ambos casos de cambio, una vez usted ingrese su nombre de usuario (email válido) y sometas tu solicitud, te aparecerá el siguiente mensaje en pantalla:



Luego de este mensaje en pantalla, recibirás un correo electrónico en tu dirección de email desde donde podrás ejecutar el cambio solicitado.

## Cambio de Contraseña

Si seleccionaste la opción de cambio de contraseña, recibirás el siguiente mensaje a tu dirección de email.

**Claro tv+**

### Solicitud de Cambio de Contraseña

Hola {name},

Hemos recibido una solicitud para cambiar tu contraseña.

Si no fuiste tú puedes ignorar este mensaje, de lo contrario puedes presionar el siguiente enlace para proceder. Esta opción estará disponible por la próxima hora.

**CAMBIAR CONTRASEÑA**

Cordialmente,  
**Tu Equipo Claro**

Si no puedes utilizar el enlace de arriba copia y pega la siguiente dirección en tu navegador. {url}

---

### Password Reset Request

Hello {name},

We have received a request to reset your password.

If it was not you just ignore this message, otherwise you can press the following link to procede. This option will be available for the next hour.

**RESET PASSWORD**

Cordially,  
**Your Claro Team**

If you can't use the link above, copy and paste in your browser the following url: {url}

Claro Puerto RicoLegal y Regulatorio

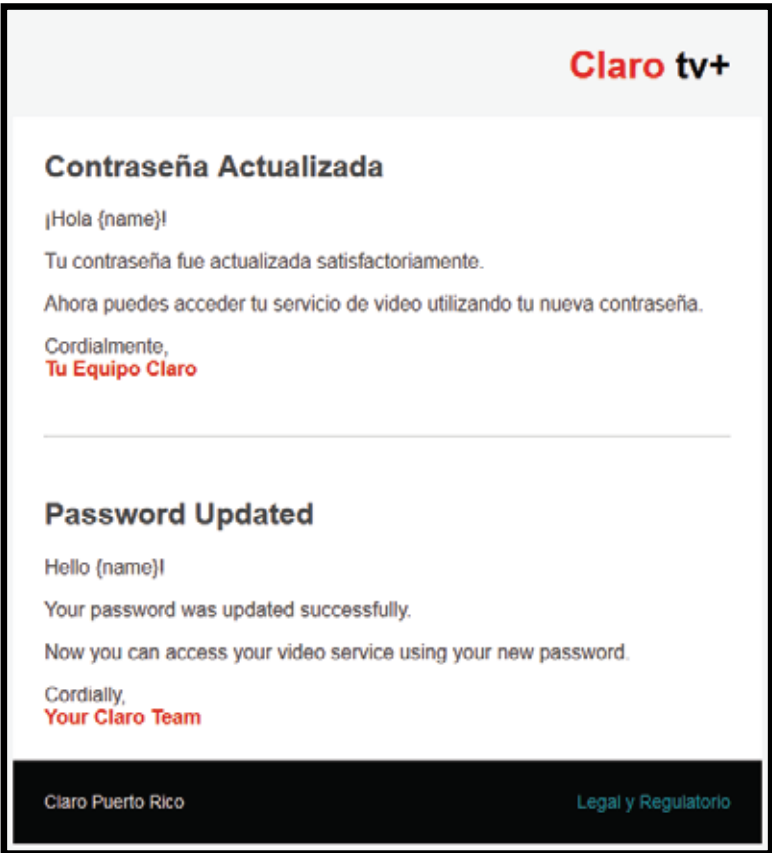
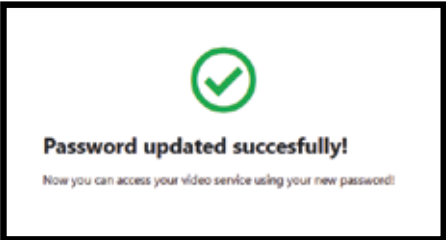
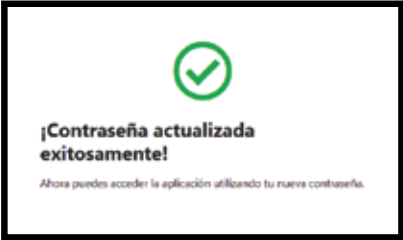
Selecciona **"CAMBIAR CONTRASEÑA"** para ser redirigido a la siguiente pantalla. El proceso de cambio de contraseña será similar al que utilizaste al momento de crear tu cuenta por primera vez; sin embargo, debes seleccionar una nueva contraseña diferente a las utilizadas anteriormente.



Si ingresas una contraseña que ya utilizaste anteriormente, te aparecerá un mensaje de error en pantalla y se requerirá que ingreses otra.



Una vez completes el proceso de cambio de contraseña satisfactoriamente, te aparecerá en pantalla el siguiente mensaje, seguido de un correo electrónico de confirmación a tu dirección de email (ver ejemplos a continuación).



## Cambio de correo electrónico (email) o nombre de usuario (“Username”)

Si seleccionas la opción de cambio de email o nombre de usuario, recibirás el siguiente mensaje a su dirección de email.

**Claro tv+**

---

### Solicitud de Cambio de Correo Electrónico

Hola {name},

Hemos recibido una solicitud para cambiar tu correo electrónico.

Si no fuiste tú puedes ignorar este mensaje, de lo contrario puedes presionar el siguiente enlace para proceder. Esta opción estará disponible por la próxima hora.

[CAMBIAR CORREO ELECTRÓNICO](#)

Cordialmente,  
**Tu Equipo Claro**

Si no puedes utilizar el enlace de arriba copia y pega la siguiente dirección en tu navegador: {url}

---

### Email Reset Request

Hello {name},

We have received a request to reset your email.

If it was not you just ignore this message, otherwise you can click on the link below to procede. This option will be available for the next hour.

[RESET EMAIL](#)

Cordially,  
**Your Claro Team**

If you can't use the link above, copy and paste in your browser the following url: {url}

---

Claro Puerto Rico Legal y Regulatorio

Selecciona “**CAMBIAR CORREO ELECTRÓNICO**” para ser redirigido al siguiente enlace. Recuerda que debes ingresar tu nombre de usuario o email vigente antes de ejecutar el cambio. Además, el nuevo email que selecciones, debe ser uno activo y al que tú tengas acceso a los mensajes que reciba.

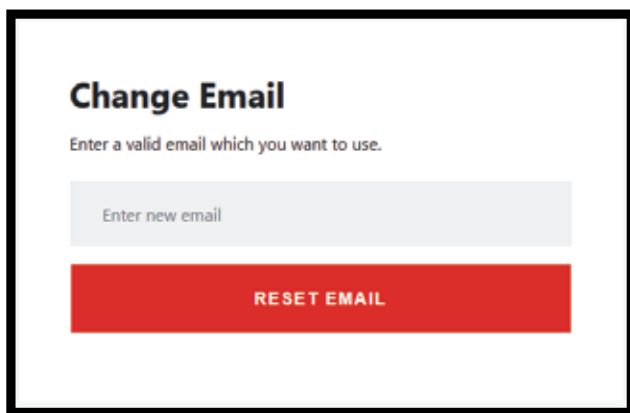


**Cambio de Correo Electrónico**

Ingresar un correo electrónico válido que quieras utilizar.

Ingresar nuevo correo electrónico

**CAMBIAR CORREO ELECTRÓNICO**



**Change Email**

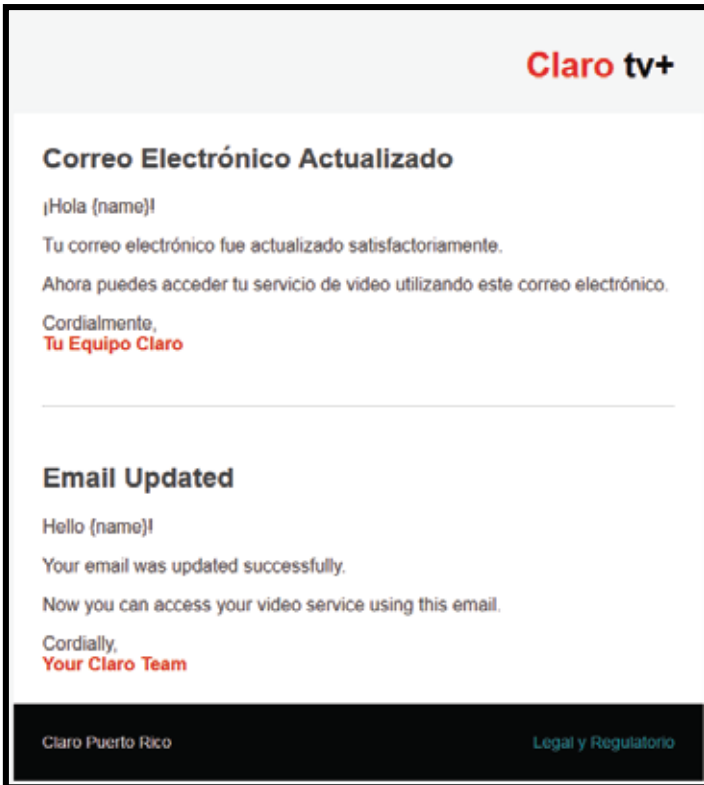
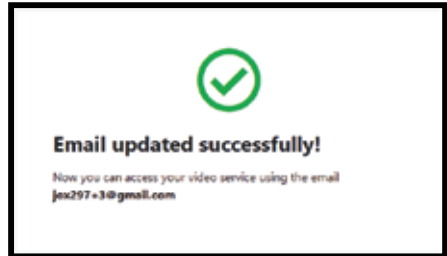
Enter a valid email which you want to use.

Enter new email

**RESET EMAIL**

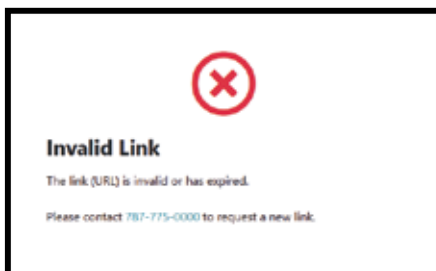


Una vez completes el proceso de cambio de email satisfactoriamente, te aparecerá en pantalla el siguiente mensaje, seguido de un correo electrónico de confirmación a tu dirección de email (ver ejemplos a continuación).



## ¿Qué ocurre cuando expira el período de 72 horas para la activación de mi cuenta **Clarotv+**?

Si seleccionas “**ACTIVAR MI CUENTA**” desde un mensaje de activación enviado a tu dirección de email y ya han transcurrido las 72 horas para su ejecución, te aparecerá en pantalla el siguiente mensaje:



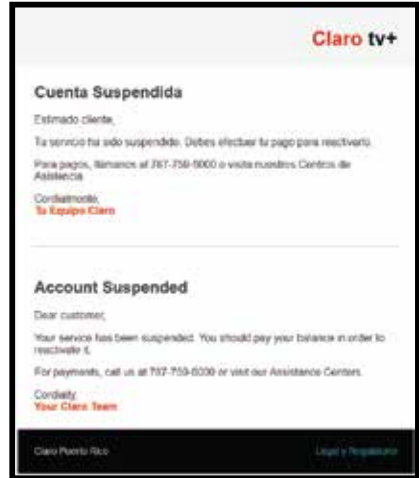
Para activar tu cuenta **Clarotv+** una vez transcurrido el período de 72 horas, debes comunicarte con Asistencia Técnica **Clarotv+** a través del 787-775-0000 y solicitar que te reenvíen nuevamente un correo electrónico con un enlace activo para que puedas completar la activación de tu cuenta. Una vez recibas el email, tendrás 72 horas adicionales para completar el proceso de activación de tu cuenta.

En caso de que ocurra un error en cualquiera de las transacciones aquí descritas, recibirás el siguiente mensaje en pantalla. Cada mensaje incluye un código de error, el cual serviría de referencia en un proceso de investigación del problema.



## Notificaciones Adicionales

Como cliente de **Claro tv+**, puedes recibir otras notificaciones a tu dirección de email, incluyendo mensajes de pre-suspensión o suspensión cuando tu factura esté en atraso (ver mensajes a continuación).





La red  
más poderosa

 [claropr.com](http://claropr.com)  [/claropr](https://www.facebook.com/claropr)  [@clarotodo](https://twitter.com/clarotodo)

©2023, Claro Puerto Rico. Productos ofrecidos por Claro Puerto Rico. 032323/#030238/2023