

EL FONDO DE EMPLEADOS DEL SISTEMA DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA - FONCOMEX

Estimado Asociado(a) buen día,

A continuación, encontrara las políticas y requisitos que se deben tener en cuenta tanto para adquisición de equipos celulares como para la inclusión de líneas a la cuenta corporativa de FONCOMEX:

CONDICIONES DE SOLICITUD DE INCLUSIÓN DE LÍNEAS

1. El asociado que desee adquirir los beneficios en telefonía debe contar con la línea celular inscrita en la cuenta corporativa de FONCOMEX con uno de los planes vigentes en el nuevo convenio.
2. El nuevo asociado, podrá solicitar equipo móvil después de dos meses de vinculado a FONCOMEX.
3. Quien solicite adquisición de equipo no debe tener días o meses de permanencia pendientes con CLARO.
4. Se realizará análisis del cupo y capacidad de pago del asociado cuando solicita financiación del equipo celular.
5. El asociado que solicite adquisición de equipo deberá suministrar simultáneamente la autorización de descuento de nómina debidamente diligenciado, este un requisito obligatorio independientemente de la forma de pago (financiación o contado) (formato adjunto). Este documento se usa como garantía a las solicitudes.
6. El asociado que solicite la inclusión de línea a la cuenta corporativa de FONCOMEX deberá suministrar el formato de autorización de descuento por nómina correspondiente al plan. (formato adjunto)
7. El asociado deberá contar con la actualización de datos de FONCOMEX al día. (https://danger.coplax.co/app/19_foncomex/blk_link_update_datos/)
8. Si el asociado que solicite adquisición de un equipo cuenta con créditos por más de COP20.000.000 deberá suministrar el formato de asegurabilidad para proceder a realizar la solicitud a CLARO (formato adjunto P285).
9. No se atenderán solicitudes de adquisición de equipos trámites para las líneas celulares que no vengán directamente del asociado registrado en FONCOMEX.

10. El equipo que se adquiriera debe ser utilizado con el número de línea que se realizó la solicitud o con un número de celular que se encuentre registrado bajo el NIT de FONCOMEX.
11. El asociado que haya adquirido un equipo y no lo utilice con una línea celular bajo el NIT de FONCOMEX, no tendrá acceso a nuevas compras. Se le suspenderá la adquisición de equipos por un año o más de acuerdo con la decisión que tome la Junta Directiva de FONCOMEX. (Se revisará un año atrás con relación a la fecha de solicitud de la adquisición).
12. La adquisición de equipos de alta gama deberá realizarse con un plan mayor o igual a:
 - a) Plan con cargo fijo mensual mínimo de **COP 85.245**
 - b) Se consideran equipos de gama alta todos aquellos teléfonos cuyo valor comercial sea igual o superior a **COP 2.000.000** valor comercial sin IVA
13. El asociado podrá realizar un máximo de dos (2) adquisiciones de equipo al año con diferente línea.

PLANES VIGENTES OCTUBRE 2023 - ABRIL 2025 – ROAMING INTERNACIONAL

1. En caso de que la línea celular cuente con permanencia pendiente por cumplir por adquisición de equipo, solo podrá realizar cambio de plan para mantener o aumentar el cargo fijo mensual, más no para disminuirlo.
2. Las líneas que en la actualidad tengan planes antiguos deberán ser migrados a los planes vigentes a partir de la fecha de la nueva negociación.
3. Los planes vigentes para la nueva negociación cuentan con las siguientes características:

PLANES OFERTADOS -VOZ Y DATOS



	60 GB	65 GB	100 GB	140 GB	LIBRE*
Aplicaciones que podrá seguir consumiendo					MIN. LDI ILIMITADOS
MINUTOS Y SMS ILIMITADOS	MINUTOS Y SMS ILIMITADOS	300 Min LDI (Usa, Canad, Pto Rico, Mexico) MINUTOS Y SMS ILIMITADOS	Minutos LDI Ilimitados MINUTOS Y SMS ILIMITADOS	Minutos LDI Ilimitados MINUTOS Y SMS ILIMITADOS	GIGAS Y MINUTOS ILIMITADOS
\$31,666 Tarifa Sim Imp. \$37,900 Tarifa Con Imp	\$35,846 Tarifa Sim Imp. \$42,900 Tarifa Con Imp	\$50,050 Tarifa Sim Imp. \$59,900 Tarifa Con Imp	\$63,419 Tarifa Sim Imp. \$75,900 Tarifa Con Imp	\$71,228 Tarifa Sim Imp. \$85,245 Tarifa con Imp	

*En el caso de Teams y Webex el beneficio de ilimitados aplica para el trafico de datos no para las licencias



- Llamadas ilimitadas a cualquier destino CLARO incluyendo los números inscritos bajo el NIT de FONCOMEX, NO incluye el servicio de pasa minutos, los planes aplican para aquellas líneas que utilizan servicios de voz y datos.
- Todos los planes tienen llamadas ilimitadas a cualquier destino fijo Nacional y celular (cualquier operador) sin restricción.
- Minutos LDI: 300 minutos (dependiendo el plan) minutos para llamar a USA, Canadá, Pto. Rico. Y México. No aplica para marcaciones satelitales ni destinos especiales. Las llamadas internacionales se deben realizar a través del 00444, no aplica para llamadas realizadas por otros operadores. Valor Min Adic LDI: \$ 499 a USA, Canadá y Pto. Rico. \$ 1,144 a Hispanoamérica (Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, España y Venezuela.) Tarifas con impuestos incluidos, el prestador del servicio es el operador de telefonía Móvil Comcel S.A. No Incluye: Roaming Internacional, LDI a otros destinos, MMS, ni descarga de contenidos con costo. Más información www.claro.com.co.
- El acceso a las aplicaciones de Teams y Webex depende de contar con la licencia respetiva, lo que se incluyen en los planes son los datos para generar la conexión a las aplicaciones una vez agoten los Gigas incluidos en el plan. • El acceso a Teams y Webex permite usar el chat de mensajes, calendario, llamadas, video llamadas y reuniones, no se tiene habilitado compartir archivos, imágenes, GIFS o foto
- APP de Claro Música – Waze – Teams: Se encuentran contemplados en los planes de 75GB – 110GB – Ilimitado del nuevo convenio. Para los planes 45GB – 50GB su uso consumirá capacidad de las gigas del plan adquirido.

Pensando siempre en tu BIENESTAR



www.foncomex.com



Calle 28 No. 13 a 15, piso 40



Tel: (57)(601) 486 3000 Ext. 1501

f) Pasaporte América:

Se hace uso de los datos del plan vigente con el que cuanta la línea.
Cargo Diario 6.900 IVA 19 por ciento incl. Permite utilizar desde los países: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Pto Rico, Rep. dominicana, Uruguay y USA, la cantidad disponible de las GB de su plan en Roaming Internacional (planes con datos ilimitados pueden utilizar hasta 40GB) y/o 500 minutos para llamadas a Colombia, entrantes y salientes en el país que se encuentra. Llamadas salientes a un destino distinto al país visitado o Colombia tienen un valor de 275 impuestos incluidos. Valor minuto adicional 275 imptos incl. Una vez consumidas las GB disponibles podrá seguir utilizando el servicio de datos por medio de un paquete de datos. Vigencia Indefinida. El servicio de Datos en Roaming Int. tiene Imptoconsumo del 4 %, únicamente respecto de los consumos que superen el monto de 1.5 UVTs

g) Roaming Internacional:

Aplica para consumos de datos adicionales a los que cuenta cada línea en el plan de telefonía celular. Para este servicio se debe tener en cuenta el destino ya que los paquetes varían en cuanto a costos y megas.

- h) Se debe tener en cuenta que las solicitudes para activación de Roaming Internacional o Pasaporte América se debe solicitar 3 días hábiles antes de la salida del país, esto con el fin de evitar inconvenientes o demoras en la activación y que el usuario se vea afectado en la comunicación.

La Cuota de administración mensual

NOTA: La cuota de administración es un valor que se cobra por aparte a los asociados quienes tienen servicio celular, este cobro se realiza con el fin de recaudar fondos para beneficios que se otorgan durante el año tales como auxilios odontológicos, oftalmológicos y otros.

INFORMACIÓN REQUERIDA PARA SOLICITUD DE EQUIPOS

Las solicitudes para adquisición de equipos, inclusión de líneas o solicitud de línea nueva, se atenderá por fecha y hora de recibido de la solicitud, se debe tener en cuenta que para quedar en lista de espera es necesario seguir las siguientes indicaciones:

1. Contar con la actualización de datos de FONCOMEX al día. Esta actualización la puede realizar por el siguiente enlace:

https://danger.coplax.co/app/19_foncomex/blk_link_update_datos/

2. Si el equipo que adquiera va a ser financiado deberá realizar la solicitud de crédito por el siguiente enlace: https://danger.coplax.co/app/19_foncomex/blk_link_credito_digital
3. Nos debe adjuntar la autorización de descuento de nómina debidamente firmada y diligenciada con el valor del equipo en blanco (se adjunta formato). Este formato se debe enviar independientemente de la forma de pago ya que es un requisito indispensable.
4. Confirmar la siguiente información:
 - Número de la línea:
 - Nombre completo de la persona quien utilizará la línea:
 - Número de cedula y/o documento de identidad de la persona quien utilizará la línea:
 - Equipo:
 - Color (Sujeto a disponibilidad por parte del operador):
 - Capacidad en gigas:
 - Plan solicitado:
 - Forma de pago (descuento de nómina o pago de contado):
 - Cuotas para financiar:
 - Hacer llegar a FONCOMEX el original de los formatos requeridos.
 - Si el equipo se adquiere por descuento denomina debe adjuntar los dos últimos desprendibles de nómina y remitirlo al correo: yenny.gil@bancoldex.com / jean.moreno@bancoldex.com

NOTAS:

- Las funciones y características de los equipos las puede validar a través de la página <http://catalogo.claro.com.co/>
- Los precios de los equipos los debe solicitar al correo: yenny.gil@bancoldex.com / jean.moreno@bancoldex.com
Los obsequios o promociones que lleguen junto con la compra del equipo están sujetos a inventario.
- Los precios incluyen IVA y los equipos están sujetos a disponibilidad en inventario (en los casos donde la disponibilidad en inventario es cero (0), los tiempos de entrega se extienden de manera indefinida teniendo en cuenta que dependemos del fabricante).
- Los valores de los equipos y/o condiciones comerciales descritas en la página son susceptibles a variaciones y tienen una vigencia de 2 días.

NOTA ACLARATORIA DE PERMANENCIA

En el momento del retiro del asociado será descontado de la liquidación el monto que determine CLARO por la cancelación definitiva y/o paso a prepago de esta, solo en el caso que la línea presente permanencia por cumplir del contrato en plan pospago con CLARO de la(s) línea(s), estipulado inicialmente en 12 meses.

INGRESO DE LÍNEAS A LA CUENTA CORPORATIVA

Para ingreso de líneas a la cuenta corporativa se debe confirmar la siguiente información para quedar en lista de espera, de no cumplir con los requisitos solicitados se informará por correo electrónico.

- Número de la línea
- Titular de la línea
- Operador actual
- Estado actual de la línea (Prepago o Pospago o línea nueva)
- Plan que desea activar

Adicional nos debe adjuntar copia de la cedula del titular actual y el formato de descuento por nomina debidamente diligenciado y firmado (Adjunto formato).

FORMAS DE PAGO Y CONDICIONES DE FINANCIAMIENTO

Si el valor del equipo lo desea cancelar de contado puede realizar la transferencia o consignación a la cuenta **Bancolombia ahorros No. 20765697958 a nombre de FONCOMEX con NIT. 830.021.354-3**, una vez realizada la transferencia es necesario el envío de la consignación escaneada a vuelta de correo, si por el contrario el equipo lo desea financiar a través de FONCOMEX se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Para los equipos que tienen un costo igual o menor a \$2.300.000 pueden financiar hasta este monto por formato de servicios máximo a 24 meses, tasa de interés DTF+4.
- Para los equipos que tienen un costo mayor a \$2.300.000 podrán financiar hasta este monto por formato de crédito máximo a 72 meses, la tasa de interés depende del plazo de financiación.

Por temas de financiamiento FONCOMEX realiza el cobro de una cuota de financiamiento por cada millón la cual corresponde a \$5.000, se debe tener en cuenta que este valor se cobra una sola vez en el momento de la aprobación del crédito.

- Si el valor supera el \$1.000.000 el valor de la cuota de financiamiento es de \$5.000
- Si el valor supera los \$2.000.000 el valor de la cuota de financiamiento es de \$10.000
- Si el valor supera los \$3.000.000 el valor de la cuota de financiamiento es de \$15.000
- Si el valor supera los \$4.000.000 el valor de la cuota de financiamiento es de \$20.000
- Si el valor supera los \$5.000.000 el valor de la cuota de financiamiento es de \$25.000

NOTA 1: Para cualquiera de las opciones mencionadas se podrá financiar parte del equipo y la diferencia con pago de contado.

NOTA 2: Para financiamientos menores a \$1.000.000 no tiene cobro de cuota de contribución.

TIEMPOS DE ESTUDIO DE CRÉDITO Y ENTREGA DE EQUIPOS:

El estudio para evaluar tanto el cumplimiento de las políticas como la capacidad de pago y viabilidad como la asegurabilidad del crédito si hay lugar, tendrán un tiempo de respuesta de **una (1)** semana, en cuanto a las entregas de los equipos por parte del operador CLARO al fondo tardarán alrededor de **dos (2) a tres (3)** semanas según disponibilidad de los equipos, según el orden de recibido de los correos y la verificación del cumplimiento de los requisitos, una vez se reciban los equipos en FONCOMEX se notificará a cada uno de los asociados mediante correo para la respectiva entrega del equipo.

DAÑO Y/O FALLAS EN EQUIPOS

Es importante aclarar que en los eventos de daño de los equipos celulares o modem (técnico o por golpes, ingreso de agua u otros líquidos, etc.), es responsabilidad del asociado o familiar que lo utiliza, de tal manera que los trámites por reclamaciones ante CLARO los debe realizar el asociado. (FONCOMEX, en los casos que haya lugar suministrará al asociado la documentación exigida por CLARO).

Cuando el equipo celular presenta fallas y requiere ser ingresado a servicio técnico, debe enviar los siguientes datos con los cuales se enviarán los documentos respectivos y se realizara validación de la garantía:

- Nombre de la persona que lo entregaría en el CAV
- Número de cedula
- Lugar de expedición de la cedula
- Número de la línea
- Referencia completa del equipo junto al color y la capacidad
- IMEI (lo puedes validar en el *#06*)

Nota:

- Si el equipo celular no cuenta con garantía, la cancelación de gastos de Revisión y Arreglo del equipo serán cobrados por el operador a la persona encargada del equipo en su momento.
- Se debe retirar la SIM del equipo en el momento de la entrega.
- Se recomienda ingresarlo a servicio técnico en PLAZA CLARO.
- No cubre golpes, humedad, pantalla rota o ningún daño derivado por el uso o manipulación del equipo.

HURTO PERDIDA O ROBO DE EQUIPO CELULAR

Por disposición de la Comisión Reguladora de Comunicaciones, los reportes por Pedida – Hurto o Robo de equipos celulares y simcard se deben reportar por medio del *611 desde un móvil CLARO, al 3112000000 vía WhatsApp y centro de Atención y Ventas. Esto ya que los bloqueos deben ser grabados y monitoreados por efectos legales.



Si desea reportar el robo o pérdida de su teléfono móvil o SIM CARD,
le invitamos a realizarlo a través de los canales autorizados:

 *611  311200 0000

 Centros de Atención y Ventas

- Se debe suministrar la siguiente información completa para que de esta forma el equipo sea bloqueado y no pueda ser usado. Este reporte se genera a nivel nacional.
- Si la Pedida – Hurto o Robo se genera el fin de semana se debe realizar el reporte por los medios indicados y proceder a informa por este medio al e-mail Yenny.gil@bancoldex.com dándonos a conocer la misma información.

Pensando siempre en tu BIENESTAR



www.foncomex.com



Calle 28 No. 13 a 15, piso 40



Tel: (57)(601) 486 3000 Ext. 1501

Motivo	Robo / Hurto / Perdida
Empresa	Fondo de Empleados del Sistema de Comercio Exterior - FONCOMEX
NIT	830.021.354-3
Dirección	Calle 28 No. 13A - 15 piso 40
Teléfono fijo	4863000 ext. 1508
Correo de Notificación de suspensión	yenny.gil@bancoldex.com foncomex1@bancoldex.com
Nombre Y Apellidos de quien reporta	
Tipo de Identificación	
Nro. de Identificación	
Número de Línea	
Indicativo	
Fecha de Robo	
Hora robo/perdida	
Departamento Robo /perdida	
Ciudad	
Dirección de Robo /perdida	
Descripción Robo /perdida	
Serial IMEI a reportar	

El serial IMEI lo podrá encontrar en los documentos que venían dentro de la caja del equipo en el momento de la entrega.

Puede validar en la página de la Policía Nacional donde se ha habilitado un sistema en línea para que a través del IMEI se pueda verificar si el equipo previamente hurtado ha sido recuperado.

CAMBIO DE SIMCARD

Para los cambios de Simcard tenemos dos opciones:

1. La SIM puede ser entregada en la oficina de FONCOMEX de lunes de a viernes en el horario de 9:00am a 12:00m y de 2:00 pm a 4:00pm sin costo.
2. La SIM puede reclamarla en un centro de atención y ventas de CLARO (preferiblemente PLAZA CLARO) y tendrá un costo aproximado de \$3.000. Este pago se debe realizar directamente en la oficina de CLARO en el momento de la entrega de la SIM, después de tenerla nos debe informar por este medio el

número del código de barras de la SIM y el número de la línea para realizar la activación de la misma.

3. Activación de la SIM VIRTUAL (E-SIM), para este caso debemos valiar en el sistema si el equipo en uso cuenta con las características requeridas para dicha activación

Es necesario que nos indique por este medio la opción que desea tomar junto con los siguientes datos para proceder con la respectiva autorización:

Nombre completo de quien reclama
Número de cedula
Lugar de expedición de la cedula
Número de la línea

En el momento que tenga la SIM en sus manos, nos debe informar por este medio el número del código de barras de la SIM y el número de la línea para realizar la activación de esta.

RETIRO DEL FONDO POR PARTE DEL ASOCIADO

Se debe tener en cuenta que en el momento del retiro de un asociado al fondo se realizará un anticipo corresponde a 3 meses de servicio, lo cual cubre el mes vencido, el mes actual y los cargos adicionales que genere la línea mientras se realiza el respectivo trámite que indique el asociado (paso a prepago – cesión a título personal – cancelación total de la línea). Dicha solicitud se debe realizar 15 días hábiles antes del corte (12 de cada mes).

De acuerdo con lo anterior, en el momento que la factura de servicio de la línea indicada este sin cobro, se realizara la devolución del anticipo. Por tal razón se solicita que nos confirmen por este medio el número de cuenta a donde se debe realizar dicha devolución.

RETIRO DE LÍNEAS DE LA CUENTA CORPORATIVA

Para el retiro de las líneas de la cuenta corporativa de FONCOMEX se cuenta con tres opciones:

1. Cesión de contrato: Se entrega documentación física por parte de FONCOMEX para que el nuevo titular de la línea radique la solicitud en los Centros de Atención y Ventas de Claro con el fin de adquirir plan pospago a nombre de persona natural o podemos realizar este trámite internamente con el documento de cesión firmado por el nuevo titular (este trámite quedara efectuado para el corte del 12 de cada mes, si desea que se realice antes de esta fecha se deberá aceptar el cobro del prorrateo de la línea). Con esta opción la línea quedara con un plan pospago con el operador CLARO, el cual podra cambiar despues del primer mes de servicio comunicandose al *611.

2. Cambio a prepago: Esta solicitud quedará radicada a fecha de corte (12 de cada mes) se debe presentar con mínimo 15 días hábiles antes de dicha fecha. Podrá hacer uso de servicio de voz y datos solo a través de recargas prepago. Con esta opción la línea quedara en prepago a nombre de FONCOMEX por 2 meses, después de este tiempo podrá radicar la documentación ante el operador y así la línea quedara a título personal. Por favor confirmar los siguientes datos para la entrega de la documentación:
 - Nombre completo del nuevo titular de la línea
 - Número de cédula
 - Lugar de expedición de la cédula
 - Número de la línea

3. Cancelación o Desactivación definitiva: Esta solicitud quedará radicada a fecha de corte (12 de cada mes) se debe presentar con mínimo 15 días hábiles antes de dicha fecha. Con esta opción se perderá la línea celular.