

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

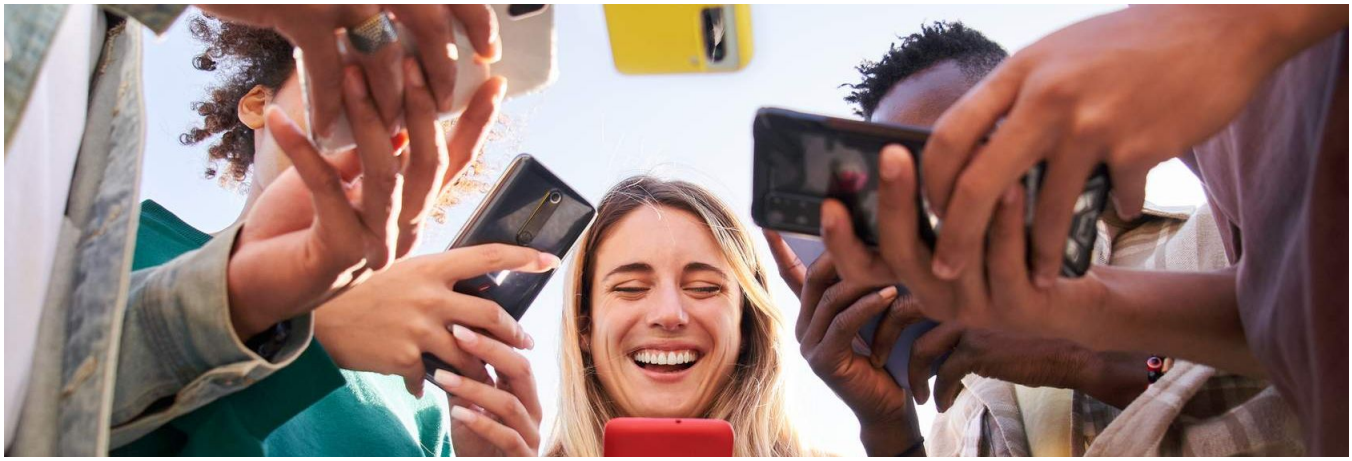
ASISTENCIA DE MASCOTAS

ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 3

ASISTENCIA DE MASCOTAS



ASISTENCIA DE MASCOTAS MÓVIL

CONTRATACIÓN

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar la contratación de la Asistencia de Mascotas, servicio de valor agregado (SVA) disponible para clientes postpago de Claro Móvil, a través del Front de Postventa (FPV), cuando el cliente titular solicite adquirir este servicio adicional.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre la información que debe entregar al cliente cuando manifieste interés en contratar la asistencia, asegurando que conozca sus condiciones

antes de tomar una decisión. Una vez que el cliente confirme, el ejecutivo deberá realizar la contratación informando que la asistencia fue contratada exitosamente.

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio postpago móvil que deseen contratar la Asistencia de Mascotas a través de cualquiera de los canales de atención habilitados, en sus versiones Estándar o Premium.

El procedimiento contempla los pasos que debe seguir el ejecutivo en el Front de Postventa (FPV), desde las validaciones necesarias para la contratación, la selección de la Asistencia, hasta la confirmación de la contratación y el inicio de su vigencia.

Aplica a:

Canal de atención: Call Center, Sucursales y Canal Digital Whatsapp.
Negocio: Móvil.
Cliente: Titular.

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES

- Asistencia de Mascotas es un servicio de valor agregado disponible para clientes postpago de Claro Móvil, prestado por MHM SERVICIOS SpA (Serviclick). Ofrece cobertura veterinaria para perros y gatos mediante reembolsos y descuentos en urgencias, exámenes, consultas, vacunas y más, según el plan contratado.
- Existen dos versiones disponibles de la Asistencia: Estándar ($3.990 precio promocional, IVA incluido) con urgencias, exámenes, consultas, vacunas y desparasitación; y Premium ($9.990, IVA incluido) que incluye además

hospitalización, especialidades, procedimientos, baño y peluquería, y cremación.

- Ambas versiones de Asistencia Mascotas tienen una carencia de 24 horas desde la contratación para hacer uso de cualquiera de sus coberturas.
- El cobro de la Asistencia se realiza a través de la boleta del servicio móvil de Claro.
- Es posible contratar hasta 2 suscripciones por línea telefónica pero no pueden ser iguales (puede ser una Estándar y una Premium)
- La asistencia cubre solo una mascota, perro o gato, quedan excluidas aves, reptiles, roedores, animales exóticos o de granja y otros. Si el cliente tiene más de una mascota, debe contratar una asistencia adicional.
- Una vez contratada la asistencia, el cliente debe enrolar a su mascota dentro de los siguiente 15 días corridos, ingresando al link https://asistencias.serviclick.cl con su RUT como usuario y los primeros 5 dígitos como contraseña inicial. Durante el registro debes ingresar nombre, raza, edad, sexo y color de la mascota.
- El cliente tiene un plazo de 15 días desde ocurrido un evento para activar la Asistencia, para ello puede llamar al número 600 0860 580 o por medio de la web https://asistencias.serviclick.cl
- Si el cliente no paga su boleta, el operador podrá terminar o suspender la suscripción del de la Asistencia de inmediato y sin aviso previo. Si fue suspendida, la cobertura se reactivará al día hábil siguiente del pago. Si fue terminada, deberá contratar nuevamente.
- Si la línea asociada a la Asistencia se finaliza, la suscripción de Asistencia de Mascotas se termina automáticamente. No generando indemnización ni compensación.
- El valor de la Asistencia se reajusta de forma trimestral según la variación del IPC desde el inicio del contrato.
- Los requisitos para la contratación de la Asistencia de Mascotas son los siguientes:
    - Línea activa.

- Sin deuda vencida asociada al Rut del cliente.
- Plan postpago. No aplica para planes cuenta exacta ni prepago.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Política de Validación de Identidad: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/721**

Bloqueo y Desbloqueo de Simcard y Equipo: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/675**

Cambio de Plan Móvil: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/135**

Para revisar el paso a paso puedes apoyarte en la siguiente publicación aquí.

CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	ASISTENCIA ESTÁNDAR	A

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar el cambio de suscripción de la Asistencia de Mascotas, servicio de valor agregado (SVA) disponible para clientes postpago de Claro Móvil, prestado por MHM Servicios SpA (Serviclick), permitiendo al cliente modificar su suscripción vigente entre Estándar y Premium según sus necesidades de cobertura.

Este procedimiento aplica para la atención de clientes titulares con servicios postpago de Claro Móvil que cuenten con una suscripción activa de la Asistencia de Mascotas y soliciten cambiar su suscripción (de Estándar a Premium o de Premium a Estándar), a través de cualquiera de los canales de atención habilitados.

El procedimiento contempla la correcta validación de la titularidad del cliente, la entrega de información sobre las prestaciones de la asistencia, la verificación de restricciones para modificar la suscripción a través de Front de Postventa, la ejecución del cambio y el registro de la atención en los sistemas correspondientes.

Aplica a:

Canal de atención: Call Center, Sucursales y Canal Digital Whatsapp.
Negocio: Móvil.
Cliente: Titular.

CONSIDERACIONES

El cambio de suscripción de la Asistencia de Mascotas consiste en modificar la versión de la asistencia de Estándar ($3.990 precio promocional) a Premium ($9.990) o viceversa.

- Al realizar este cambio, se cobrarán proporcionales en la siguiente facturación por el tiempo que el cliente estuvo con la suscripción antigua y la nueva, según la fecha de esta solicitud y el ciclo de facturación. Esta gestión corresponde a

una baja de la versión actual y un alta de la nueva versión por lo que el cliente debe enrolar nuevamente a su mascota.

- Los requisitos para realizar el cambio de suscripción son los siguientes:
  - Línea activa
  - Sin deuda vencida asociada al Rut del cliente.
  - La cobertura y límites anuales por tipo de Asistencia son los siguientes:

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	ASISTENCIA ESTÁNDAR	A

Tabla N°1. Límite anual por Servicio - Asistencia Estándar.
Los montos son anuales por tipo de prestación. No se acumulan entre años ni se traspasan entre prestaciones. No hay límite de eventos.

SERVICIO	LÍMITE ANUAL	CARENCIA
Urgencia Veterinaria	UF 10	24 HRS
Exámenes Médicos Veterinarios	UF 5	24 HRS
Consultas Médicas Veterinarias	24 HRS	24 HRS
Vacunas Mascota	UF 3	24 HRS
Desparasitación Mascota	UF 7	24 HRS
Descuentos y Beneficios (+1.200 comercios)	Sin límite	24 HRS

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	ASISTENCIA ESTÁNDAR	A

Tabla N°2. Límite anual por Servicio - Asistencia Premium.

SERVICIO	LÍMITE ANUAL	CARENCIA
Urgencia Veterinaria	UF 10	24 HRS
Exámenes Médicos Veterinarios	UF 5	24 HRS
Consultas Médicas Veterinarias	UF 5	24 HRS
Vacunas Mascota	UF 3	24 HRS
Desparasitación Mascota	UF 7	24 HRS
Descuentos y Beneficios (+1.200 comercios)	Sin límite	24 HRS
Hospitalización Veterinaria	UF 15	24 HRS
Especialidades Médicas Veterinarias	UF 5	24 HRS
Procedimientos Médicos Veterinarios	UF 5	24 HRS
Baño y Peluquería Mascota	UF 3	24 HRS
Cremación Mascota	UF 4	24 HRS

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	ASISTENCIA ESTÁNDAR	A

- Urgencia Médica Veterinaria (UF 10 anual): Reembolso por atención de urgencia en cualquier veterinaria del país. Cubre gastos médicos, imagenología de urgencia, medicamentos (analgésicos, antiinflamatorios, antipiréticos) y material médico (yeso, vendas, sutura).
- Exámenes Médicos Veterinarios (UF 5 anual): Reembolso por la realización de exámenes médicos veterinarios para la mascota beneficiaria en cualquier centro veterinario del país.
- Consultas Médicas Veterinarias (UF 5 anual): Reembolso por atención veterinaria ambulatoria. Incluye opción de telemedicina veterinaria coordinada por Serviclick, solicitada previamente al 600 0860 580.
- Vacunas Mascota (UF 3 anual): Reembolso por la compra y aplicación de vacunas para perros y gatos en cualquier centro veterinario del país.
- Desparasitación Mascota (UF 7 anual): Reembolso por el proceso de desparasitación de la mascota beneficiaria.

- Programa de Descuentos y Beneficios (Sin límite): Acceso a más de 1.200 descuentos en comercios y entretenimiento. Disponible en beneficios.serviclick.cl para el titular contratante.
- Hospitalización Veterinaria (UF 15 anual): Reembolso por hospitalización en cualquier centro veterinario hasta el alta médica. Cubre gastos de hospitalización, consultas intrahospitalarias, día cama, derechos de pabellón, insumos, medicamentos e imagenología durante la hospitalización.
- Especialidades y Procedimientos Médicos (UF 5 anual): Reembolso por consultas con especialistas veterinarios y procedimientos médicos. Incluye opción de telemedicina con especialista coordinada por Serviclick, solicitada previamente al 600 0860 580.
- Baño y Peluquería Mascota (UF 3 anual): Reembolso por servicio de baño sanitario y peluquería para la mascota beneficiaria.
- Cremación Mascota (UF 4 anual): Reembolso por la cremación del cuerpo de la mascota fallecida.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Política de Validación de Identidad: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/721**

Bloqueo y Desbloqueo de Simcard y Equipo: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/675**

Para revisar el paso a paso puedes apoyarte en la siguiente publicación aquí.

CONSULTAS, RECLAMOS Y REEMBOLSOS ASOCIADOS A LA ASISTENCIA

Cuando el cliente contacte a ClaroVTR por una consulta, reclamo o solicitud de reembolso relacionada con una prestación, cobertura, atención veterinaria o uso de la Asistencia de Mascotas, informar que estas solicitudes son gestionadas directamente por Serviclick, como empresa prestadora del servicio. Orientar al cliente a utilizar los siguientes canales de atención:

- Teléfono: 600 0860 580.
- Web: asistencias.serviclick.cl

Informar utilizando el siguiente script:

Call Center N0

"Sr(a) XXXX, las consultas, reclamos y solicitudes de reembolso relacionadas con las coberturas o prestaciones de su Asistencia de Mascotas son gestionadas directamente por Serviclick. Puede comunicarse al 600 0860 580 o ingresar a asistencias.serviclick.cl, donde podrán revisar su solicitud."

Canal Digital WhatsApp y Sucursales

"XXXX, las consultas, reclamos y solicitudes de reembolso relacionadas con las coberturas o prestaciones de tu Asistencia de Mascotas son gestionadas directamente por Serviclick. Puedes comunicarte al 600 0860 580 o ingresar a asistencias.serviclick.cl, donde podrán revisar tu solicitud."

IMPORTANTE: No derivar a Serviclick solicitudes relacionadas con la administración de la suscripción o cobros realizados por ClaroVTR. Las

solicitudes de contratación, cambio de suscripción, baja o consultas por cobros en la boleta deben ser gestionadas de acuerdo con los procedimientos internos vigentes.

CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la **aplicación CRUNCHYROLL.**

CÓMO ACTIVAR CRUNCHYROLL

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA | **ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA**

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Crunchyroll
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

Revisa las imágenes de apoyo de activación para clientes Claro I VTR aquí

ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA | **ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA**

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Crunchyroll que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Crunchyroll o a través de un proveedor.
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si ya tiene activa una suscripción Premium de Crunchyroll, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR. **SI NO ESPERA FINALIZAR LA VIGENCIA MANTENDRÁ EL COBRO DE SU SUSCRIPCIÓN Y DEL BENEFICIO.**
- Como alternativa, puede crear una nueva cuenta para activar el servicio (Pierde el historial de visualización, listas, favoritos y preferencias asociadas a la cuenta actual).

SOLUCIÓN INCONVENIENTE MÓVIL

EJECUTIVO 1° LÍNEA

Paso 1

REVISA EL ESTADO DEL SERVICIO

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

Paso 2

REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

Verifica en One si la aplicación aparece contratada mediante la modalidad a la carta.

Si no incluye, informa al cliente que puede contratar la aplicación.

Paso 3

VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de **Claro** o **VTR** según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.

SUCURSAL VIRTUAL VTR **SUCURSAL VIRTUAL CLARO**

Si no puede ingresar a Sucursal virtual porque se debe modificar el correo electrónico, deberás transferirlo a la Plataforma Streaming para modificar el correo

- Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

CONTINUE

Lección 3 de 3

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°20 - CCDD MÓVIL CLARO

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR