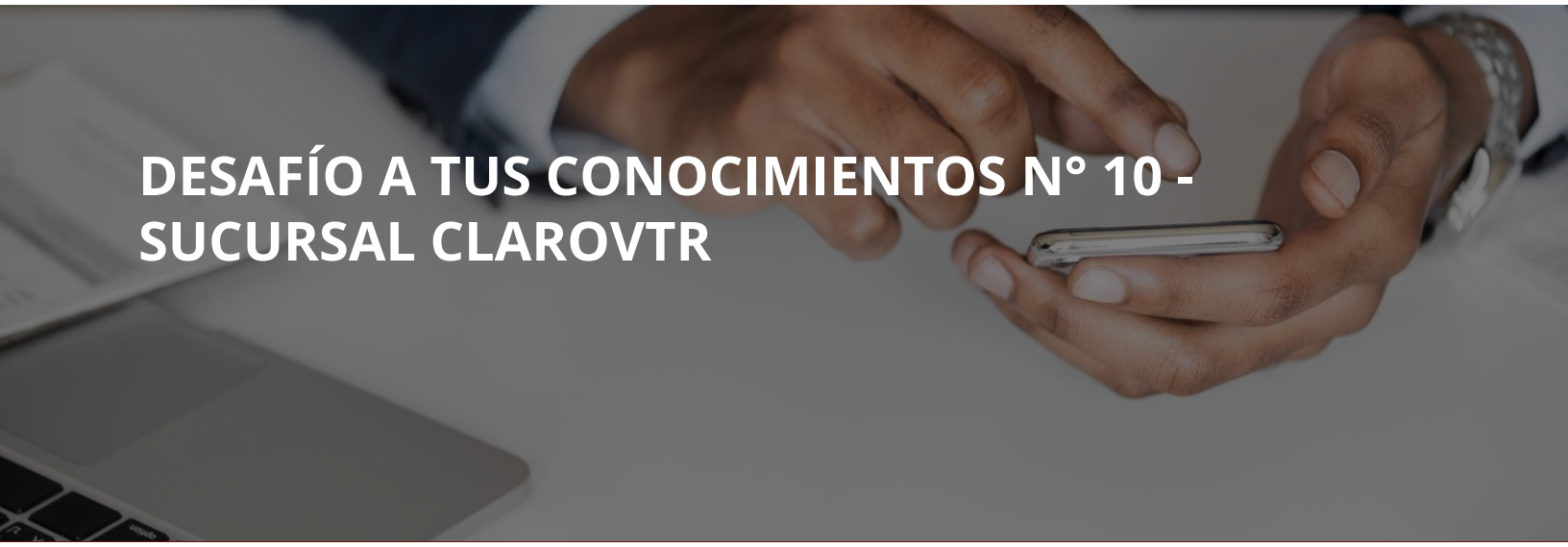


DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - SUCURSAL CLAROVTR

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.

SMA CLIENTES APAGADO DE NODOS - CLARO/VTR

ASISTENCIA DE MASCOTAS

DESBLOQUEO DE CONFIANZA MÓVIL (DETENCIÓN DE COBRANZA)

ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 5

SMA CLIENTES APAGADO DE NODOS - CLARO/VTR



Atender a clientes que no tengan servicio o estén con servicio degradado por razón de la campaña APAGADO DE NODOS.

¿QUÉ ES EL APAGADO NODOS?	1. PARA CLIENTES QUE TIENEN SU NODO APAGADO Y ESTÁN SIN SERVICIO:	2. PARA CLIENTES QUE EN UN FUTURO SE LES APAGARÁ SU NODO (PRÓXIMOS 6 MESES)

El apagado de nodos es una campaña de nuestra compañía, donde estamos apagando la tecnología HFC en algunas comunas del país.

- Para los clientes que viven en comunas con apagado nodos se les han enviado diferentes tipos de comunicación, donde se informó oportunamente el apagado del sector y y la importancia de realizar el cambio de tecnología a Fibra Óptica, destacando los beneficios de contar con una red más estable, moderna y preparada para sus necesidades actuales y futuras.
- La forma de resolver a estos clientes es realizando un cambio de tecnología a Fibra.
- Para identificar correctamente a estos clientes, en ANDES tienen cargadas las siguientes campañas SMA según el nivel de urgencia:

Ambas campañas siguen el mismo flujo de gestión. La diferencia es la urgencia: **URGENTE CLIENTE CON NODO APAGADO** es **crítico** (nodo ya apagado o próximo a apagarse) y **APAGADO_NODOS_INBOUND** corresponde a nodos que se apagarán en los próximos meses.

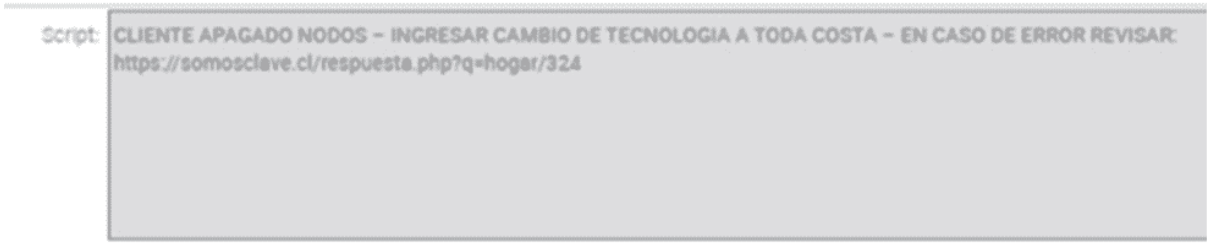
¿QUÉ ES EL APAGADO NODOS?	1. PARA CLIENTES QUE TIENEN SU NODO APAGADO Y ESTÁN SIN SERVICIO:	2. PARA CLIENTES QUE EN UN FUTURO SE LES APAGARÁ SU NODO (PRÓXIMOS 6 MESES)

URGENTE CLIENTE CON NODO APAGADO

Script: CLIENTE SIN SERVICIO POR NODO APAGADO. INGRESAR CAMBIO DE TECNOLOGIA (O REPARACION EN CASO DE NO TENER DISPONIBILIDAD). https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/324

¿QUÉ ES EL APAGADO NODOS?	1. PARA CLIENTES QUE TIENEN SU NODO APAGADO Y ESTÁN SIN SERVICIO:	2. PARA CLIENTES QUE EN UN FUTURO SE LES APAGARÁ SU NODO (PRÓXIMOS 6 MESES)

APAGADO_NODOS_INBOUND



GESTIÓN

- Revisa la **base adjunta** para verificar si el cliente aparece. Junto con ello, la misma base indicará qué procedimiento debes seguir.
  Si indica ATENCIÓN NORMAL, significa que el inconveniente del servicio no es por nodos apagados y debes ocupar el procedimiento de inconvenientes según el servicio afectado.
- Confirma que el cliente tenga factibilidad para cambiarse a Fibra óptica. Para ver la factibilidad, apóyate en la publicación **Cambio de HFC a Fibra Óptica.**

NO TIENE FACTIBILIDAD

La venta / portabilidad debe ser realizada por medio de **Front de Ventas** siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1

Ingresa una visita técnica según el servicio afectado.

Apóyate en el procedimiento de **VISITAS TÉCNICAS**

Igualmente debes ingresar el caso en el **FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS**

TIENE FACTIBLIDAD

Informa que para solucionar el inconveniente técnico debe cambiar su tecnología a Fibra Óptica. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Tal como le informamos en un correo/ carta que le enviamos, sus servicios dejaron de funcionar debido a que la tecnología de su sector quedó obsoleta.

Para garantizar la continuidad y reposición del servicio, permítanos ingresar la actualización de sus servicios a fibra óptica. Esta actualización consiste en que un técnico cambiará los equipos y cableado de su domicilio sin ningún tipo de costo adicional ni recargo mensual en su boleta”

Paso 1

Ingresa una visita técnica según el servicio afectado.

Apóyate en el procedimiento de **VISITAS TÉCNICAS**

Igualmente debes ingresar el caso en el **FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS**

Acepta la migración

- Ingresa el cambio de tecnología según el procedimiento **Cambio de HFC a Fibra Óptica**
- En caso de que en el ingreso surgiera cualquier **TIPO DE ERROR EN EL INGRESO**, debes registrar el caso en el **FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS** Igualmente debes ingresar el ticket en la página SDESK, según la publicación **INGRESO DE TICKETS.** Debes **i**nformar al cliente que será contactado en máximo 1 día hábil para agendar la visita.

No acepta la migración

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

¿Tiene costo?

Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para asegurar la continuidad del servicio y no quedar sin servicios.

Lo pensaré

Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para asegurar la continuidad del servicio y no quedar sin servicios.

Estoy conforme con mi servicio, funciona bien

Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

No voy a entender la actualización, estoy acostumbrado a mis controles y sistema operativo.

Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

Un vecino/familiar, amigo, se cambió y subió su boleta

La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos contratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

Vivo solo, en la semana no puedo

¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado lo más próximo posible.

Ya me han llamado muchas veces, incluso vino un técnico y no cumplió, así que no me cambié.

No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le parece que coordinemos la actualización?

El servicio me funciona pésimo, quiero darlo de baja.

Sr./Sra. [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le recomendamos actualizar su tecnología a fibra óptica, ya que así sus problemas o interrupciones del servicio disminuirán considerablemente.
La fibra óptica le dará una conexión más rápida, estable y con menos interrupciones.

Acepta cambiarse a fibra —

- Ingresa el cambio de tecnología según el procedimiento **Cambio de HFC a Fibra Óptica**
- En caso que en el ingreso surgiera cualquier **TIPO DE ERROR EN EL INGRESO**, debes registrar el caso en el **FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS** Igualmente debes ingresar el ticket en la página SDESK, según la publicación **INGRESO DE TICKETS.** **Debes i**nformar al cliente que será contactado en máximo 1 día hábil para agendar la visita.

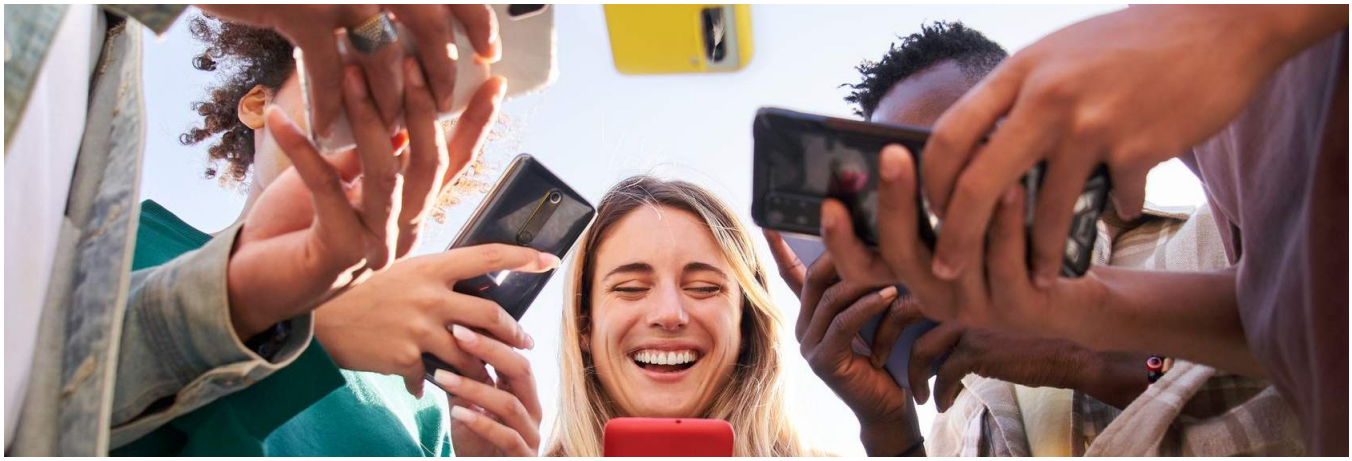
No acepta cambiarse a fibra —

Ingresa una visita técnica según el servicio afectado.
Apóyate en el procedimiento de **VISITAS TÉCNICAS**
Igualmente debes ingresar el caso en el **FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS**

CONTINUAR

Lección 2 de 5

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.

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	ASISTENCIA ESTÁNDAR	A

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

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.

DESCONTRATACIÓN (BAJA)

OBJETIVO | ALCANCE

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar la baja 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 dar de baja este servicio adicional.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre la información que debe entregar al cliente cuando manifieste su intención de dar de baja la asistencia, asegurando que conozca que perderá los beneficios y la cobertura en máximo 1 día hábil antes de confirmar la solicitud. Una vez que el cliente confirme, el ejecutivo deberá realizar la baja informando que esta fue realizada exitosamente.

OBJETIVO

ALCANCE

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio postpago móvil que soliciten dar de baja 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 baja, hasta la confirmación de la baja y el término de la vigencia del servicio.

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

CONSIDERACIONES

- Al dar de baja la asistencia, el cliente pierde los beneficios y la cobertura en máximo 1 día hábil.
- Si el cliente desea volver a contratar la asistencia luego de la baja, deberá realizar una nueva contratación, sujeta a los requisitos y condiciones vigentes.
- Requisitos para gestionar la baja de la asistencia:
    - Línea activa.
    - Sin deuda vencida asociada al Rut del cliente.

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.

ASISTENCIA DE MASCOTAS FIJO

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	SOBRE EL CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN	SO

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar las solicitudes de Asistencia de Mascotas, servicio de valor agregado (SVA) disponible para clientes con internet hogar Claro VTR en cualquiera de sus paquetizaciones, a través de CRM Andes.

Esto incluye la contratación, el cambio de suscripción y la baja del servicio, así como la orientación que debe entregar el ejecutivo cuando el cliente contacte por consultas, reclamos o solicitudes de reembolso, las cuales deben ser atendidas directamente por Serviclick.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre la información que debe entregar al cliente antes de gestionar cualquiera de estas solicitudes, asegurando que conozca las condiciones del servicio previo a tomar una decisión, y que

registre y confirme correctamente cada gestión realizada en los sistemas correspondientes.

Aplica a la atención de clientes titulares que tengan incluido el servicio de internet hogar Claro VTR en su plan, que soliciten contratar, cambiar de suscripción o dar de baja la Asistencia de Mascotas —en sus versiones Estándar o Premium—, a través de cualquiera de los canales de atención habilitados.

El procedimiento contempla los pasos que debe seguir el ejecutivo en CRM Andes para cada una de estas gestiones —contratación, cambio de suscripción y baja—, desde las validaciones necesarias hasta la confirmación y registro correspondiente, e incorpora además la orientación que debe entregar el ejecutivo cuando el cliente contacte por consultas, reclamos o solicitudes de reembolso asociadas a las coberturas o prestaciones del servicio.

Aplica a:

Canal de atención: Sucursales, Call Center Voz y No Voz.
Negocio: Fijo
Cliente: Titular

CONSIDERACIONES

Generales

- **Asistencia de Mascotas** es un servicio de valor agregado disponible para clientes con internet en su plan hogar Claro/VTR, 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 planes disponibles:
    - **Estándar ($3.990, IVA incluido)** con urgencias, exámenes, consultas, vacunas y desparasitación.
    - **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 hogar de Claro VTR.
- Es posible contratar **hasta 2 suscripciones** por dirección, pero no pueden ser iguales, es decir, puede ser una Estándar y una Premium.
- **La asistencia cubre solo una mascota, perro o gato**, por suscripción. Quedan excluidas aves, reptiles, roedores, animales exóticos o de granja. Si el cliente tiene más de una mascota, debe contratar un plan adicional.
- La edad máxima de la mascota para la contratación es de 9 años y 364 días.
- Una vez contratada la asistencia, el cliente debe **enrolar a su mascota** 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 de corrido 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 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 el servicio hogar asociado 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 anual según la variación del IPC desde el inicio del contrato.
- Los requisitos para la contratación, cambio de suscripción y baja de Asistencia de Mascotas son los siguientes:
    - Servicio de internet activo incluido en su plan hogar.
    - Sin deuda vencida asociada al Rut del cliente.

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	SOBRE EL CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN	SOB

- El cambio de suscripción de Asistencia de Mascotas consiste en modificar la versión de Estándar ($3.990) a Premium ($9.990) o viceversa.
- Ante un cambio de suscripción se deben informar previamente las características y el valor del plan al cual desea cambiarse el cliente.
- Al realizar el cambio, se cobrarán proporcionales correspondiente a los días desde la fecha de la solicitud más el valor del mes en curso.

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	SOBRE EL CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN	SOB

- Al dar de baja la asistencia, el cliente pierde los beneficios y la cobertura en máximo 1 día hábil.
- Si el cliente desea volver a contratar la asistencia luego de la baja, deberá realizar una nueva contratación, sujeta a los requisitos y condiciones vigentes.

OBJETIVO	ALCANCE	CONSIDERACIONES	SOBRE EL CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN	SOB

- Las consultas, reclamos o solicitudes de reembolso relacionadas con las coberturas, prestaciones o uso de la Asistencia de Mascotas deben ser gestionadas directamente con Serviclick, empresa prestadora del servicio. El ejecutivo debe orientar al cliente a contactarse al 600 0860 580 o a través de asistencias.serviclick.cl.
- Claro VTR gestiona las solicitudes asociadas a la administración de la suscripción, tales como contratación, cambio de suscripción, baja y consultas relacionadas con el cobro en la boleta. Estas gestiones no deben ser derivadas a Serviclick.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Política de Validación de Identidad: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=actualizado/1441**

VENTA HOGAR

ATENCIÓN EJECUTIVO-PRIMERA LÍNEA – CALL CENTER VOZ Y NO VOZ/ SUCURSALES

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD Y EXPLICACIÓN DE ASISTENCIA MASCOTAS

PASO 1: VALIDAR SI EL CLIENTE ES EL TITULAR DEL SERVICIO

PASO 2: INFORMAR LAS CARACTERISTICAS DE ASISTENCIA Y PRECIOS

Revisar la vigencia del carnet de identidad del cliente en la web del Registro Civil para determinar si es el titular del servicio ya que solo él puede realizar la contratación. Utilizar la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** sección **VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL**.

- **Si el carnet de identidad se encuentra vigente,** continuar con el **PASO 2.**

Si el carnet de identidad no se encuentra vigente, informa al cliente esta situación y que para realizar la contratación debe regularizar su documento. Registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención ***#ASISTENCIAMASCOTAS***

- Nombre de la persona que atendemos
- Rut de la persona que atendemos

- Motivo de la atención
- Información entregada

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursales / Ejecutivo Canales Digitales

PASO 1: VALIDAR SI EL CLIENTE ES EL TITULAR DEL SERVICIO

PASO 2: INFORMAR LAS CARACTERISTICAS DE ASISTENCIA Y PRECIOS

Informar al cliente en qué consiste la Asistencia de Mascotas, sus coberturas y los planes disponibles (Estándar y Premium), para esto, puedes utilizar la siguiente información.

- La asistencia ofrece cobertura veterinaria para perros y gatos mediante reembolsos y descuentos en urgencias, exámenes, consultas, vacunas y más, según el plan contratado.
- Se encuentra disponible en 2 versiones: **Estándar ($3.990, 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.
- El cobro de la asistencia se realiza a través de la boleta del servicio hogar de Claro VTR.

Utilizar el siguiente script y confirmar si el cliente desea contratar la asistencia.

Call Center y Sucursales

Sr(a) XXXX, la Asistencia de Mascotas es un servicio adicional que le entrega cobertura veterinaria para su perro o gato, con reembolsos y descuentos en urgencias, exámenes, consultas, vacunas y más. Contamos con el plan Estándar a $3.990 y el plan Premium a $9.990, donde el cobro se realiza mediante la boleta de servicios de Claro. ¿Desea contratar alguno de estos planes?

Canales Digitales

XXX, la Asistencia de Mascotas es un servicio adicional que te entrega cobertura veterinaria para tu perro o gato, con reembolsos y descuentos en urgencias, exámenes, consultas, vacunas y más. Contamos con el plan Estándar a $3.990 y el plan Premium a $9.990, donde el cobro se realiza mediante a boleta de servicios de Claro. ¿Deseas contratar alguno de estos planes?

- **Si el cliente desea contratar la asistencia,** continuar con el **Paso 3 – ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ANDES.**
- **Si el cliente desiste de contratar la asistencia o no está interesado,** registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención ***#ASISTENCIAMASCOTAS***
- Nombre de la persona que atendemos
- Rut de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursales / Ejecutivo Canales Digitales

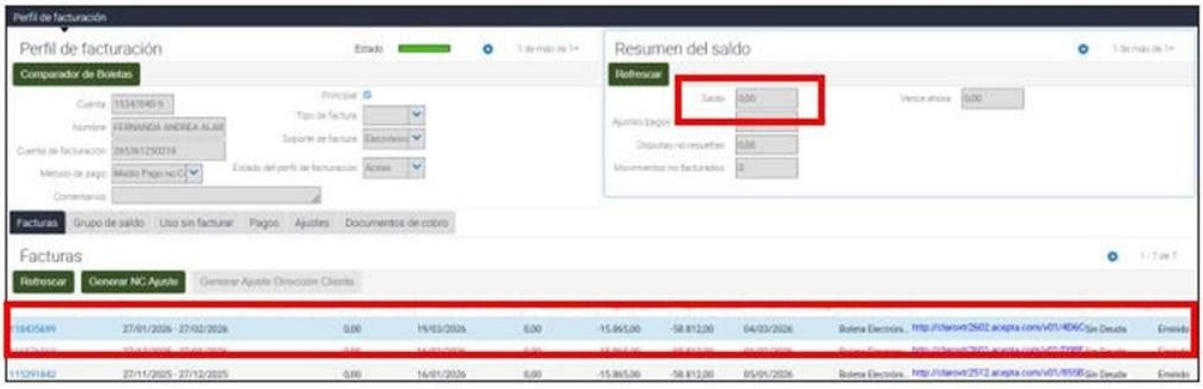
CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN

ATENCIÓN EJECUTIVO-PRIMERA LÍNEA – CALL CENTER / SUCURSALES / DIGITAL WHATSAPP

ATENCIÓN EJECUTIVO PRIMERA LÍNEA – CALL CENTER / SUCURSALES / DIGITAL WHATSAPP

Paso 1

VALIDAR SERVICIO CON CUENTA AL DÍA (NO VENCIDA)



Validar en el Perfil de Facturación del CRM Andes que no exista deuda vencida

- **Si no existe deuda vencida el carnet de identidad si se encuentra vigente,** continuar con el **PASO 2.**
- **Si existe deuda vencida,** informa al cliente que para realizar la gestión debe estar su cuenta al día (no vencida) esta situación y que para realizar la modificación debe regularizar su documento.

Paso 2

VALIDAR SI EL CLIENTE ES EL TITULAR DEL SERVICIO

Revisar la vigencia del carnet de identidad del cliente en la web del Registro Civil para determinar si es el titular del servicio ya que solo él puede realizar el cambio de suscripción. Utilizar la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** sección **VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL**.

- **Si el carnet de identidad se encuentra vigente,** continuar con el **PASO 3.**
- **Si el carnet de identidad no se encuentra vigente,** informa al cliente esta situación y que para realizar la contratación debe regularizar su documento. Registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención ***#ASISTENCIAMASCOTAS***

- Nombre de la persona que atendemos.
- Rut de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursales / Ejecutivo Canales Digitales

Paso 3

INFORMAR CARACTERISTICAS Y VALOR DE LA ASISTENCIA

Informar al cliente las características y el valor de la suscripción a la que desea cambiarse (Estándar o Premium). Para esto, puedes utilizar la siguiente información y confirmar si el cliente desea modificar la suscripción de la asistencia:

- **Suscripción Estándar ($3.990 mensuales):** Incluye cobertura de urgencias, exámenes, consultas, vacunas y desparasitación, con límites de reembolso anuales por cada prestación. Además, contempla descuentos y beneficios en más de 1.200 comercios. Las coberturas tienen una carencia de 24 horas. En caso de requerir mayor detalle, revisar el apartado **ANEXO N°1: COBERTURA Y LÍMITES ANUALES POR TIPO DE ASISTENCIA.**

- Suscripción Premium ($9.990 mensuales): Incluye todas las coberturas de la suscripción Estándar y agrega hospitalización, especialidades, procedimientos médicos, baño y peluquería y cremación, cada una con sus respectivos límites de reembolso anual. También contempla descuentos y beneficios en más de 1.200 comercios. Las coberturas tienen una carencia de 24 horas. En caso de requerir mayor detalle, revisar el apartado **ANEXO N°1: COBERTURA Y LÍMITES ANUALES POR TIPO DE ASISTENCIA.**

- **Si el cliente si desea realizar el cambio de suscripción,** continuar con el paso **Paso 4 – CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN.**
- **Si el cliente desiste de realizar el cambio de suscripción,** registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención ***#ASISTENCIAMASCOTAS***

- Nombre de la persona que atendemos.
- Rut de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursales / Ejecutivo Canales Digitales

Paso 4

CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN

Gestionar en CRM Andes el cambio de la suscripción de Asistencia de Mascotas de acuerdo con el plan confirmado por el cliente.

i. Ingresa un pedido de Modificación, seleccionando la promoción contratada en **Productos Instalados** y luego clic en el botón **Modificar**.

ii. En el detalle del pedido, selecciona el producto de **Banda Ancha** y luego **Personalizar**.

iii. En la pestaña Servicios Adicionales, ubica el servicio Asistencia Mascotas, selecciona la nueva asistencia que quedará vigente, agrega la cantidad y selecciona Agregar Ítem

iv. Luego elimina la asistencia actual ingresando en cantidad un 0

v. En el detalle del pedido podrás validar la eliminación de la suscripción anterior y la carga de la nueva.

vi. Luego **Verificar** el pedido, **Generar documento** y **Enviar**

Paso 5

INFORMAR CAMBIO REALIZADO Y COBROS EN PRÓXIMA BOLETA

Una vez realizado el cambio, informar al cliente que la gestión fue exitosa y explicar que los cobros asociados al cambio se reflejarán en su próxima boleta.

Call Center y Sucursales

Sr(a) XXXX, el cambio de su suscripción de Asistencia de Mascotas fue realizado exitosamente. En su próxima boleta se reflejará el cobro de los días proporcionales desde la fecha del cambio más el periodo actual."

Canales Digitales

XXXX, el cambio de su suscripción de Asistencia de Mascotas fue realizado exitosamente. En su próxima boleta se reflejará el cobro de los días proporcionales desde la fecha del cambio más el periodo actual."

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursal / Ejecutivo Canales Digitales

ANEXO N°1: COBERTURA Y LÍMITES ANUALES POR TIPO DE ASISTENCIA

Paso 1

ASISTENCIA ESTÁNDAR

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

Tabla N°1. Límites anuales 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.

DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

1. **Urgencia Médica Veterinaria (UF 10 anual - Carencia: 24 hrs):** 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).
2. **Exámenes Médicos Veterinarios (UF 5 anual):** Reembolso por la realización de exámenes médicos veterinarios para la mascota beneficiaria en cualquier centro veterinario del país.
3. **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.

4. **Vacunas Mascota (UF 3 anual):** Reembolso por la compra y aplicación de vacunas para perros y gatos en cualquier centro veterinario del país.
5. **Desparasitación Mascota (UF 7 anual):** Reembolso por el proceso de desparasitación de la mascota beneficiaria.
6. **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.

LÍMITE ANUAL

Paso 2

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

Revisar la vigencia del carnet de identidad del cliente en la web del Registro Civil para determinar si es el titular del servicio ya que solo él puede realizar el cambio de suscripción. Utilizar la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** sección **VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL**.

- **Si el carnet de identidad se encuentra vigente,** continuar con el **PASO 3.**
- **Si el carnet de identidad no se encuentra vigente,** informa al cliente esta situación y que para realizar la contratación debe regularizar su documento. Registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención ***#ASISTENCIAMASCOTAS***

- Nombre de la persona que atendemos.
- Rut de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursales / Ejecutivo Canales Digitales

Paso 3

DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

- **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 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 c/u 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.

Paso 4

ELIMINACIÓN DE ASISTENCIA MASCOTAS

PASO 1: VALIDAR SERVICIO CON CUENTA AL DÍA (NO VENCIDA)

Validar en el Perfil de Facturación del CRM Andes que no exista deuda vencida

- **Si no existe deuda vencida el carnet de identidad si se encuentra vigente,** continuar con el **PASO 2.**
- **Si existe deuda vencida,** informa al cliente que para realizar la gestión debe estar su cuenta al día (no vencida) esta situación y que para realizar la modificación debe regularizar su documento.

PASO 2: VALIDAR SI EL CLIENTE ES EL TITULAR DEL SERVICIO

Revisar la vigencia del carnet de identidad del cliente en la web del Registro Civil para determinar si es el titular del servicio ya que solo él puede realizar el cambio de suscripción. Utilizar la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** sección **VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL**.

- **Si el carnet de identidad se encuentra vigente,** continuar con el **PASO 3.**
- **Si el carnet de identidad no se encuentra vigente,** informa al cliente esta situación y que para realizar la contratación debe regularizar su documento. Registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención ***#ASISTENCIAMASCOTAS***

- Nombre de la persona que atendemos.
- Rut de la persona que atendemos.

- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursales / Ejecutivo Canales Digitales

PASO 3: INFORMAR PÉRDIDA INMEDIATA DE BENEFICIOS Y COBERTURA

Informar al cliente que, al dar de baja la Asistencia de Mascotas, perderá los beneficios y la cobertura en máximo 1 día hábil. Confirmar con el cliente si, conociendo esta condición, desea igualmente continuar con la baja. Utilizar el siguiente script:

Call Center y Sucursales

"Sr(a) XXXX, le comento que al dar de baja la Asistencia de Mascotas perderá los beneficios y la cobertura en máximo 1 día hábil. ¿Desea de igual forma continuar con la baja?"

Canales Digitales

"XXXX, al dar de baja la Asistencia de Mascotas perderás los beneficios y la cobertura de en máximo 1 día hábil. ¿Quieres de igual forma continuar con la baja?"

- **Si el cliente solicita igualmente la baja,** continuar con el **paso 4.**
- **Si el cliente desiste de realizar la baja,** registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Baja Servicio → Baja de SVA

Registrar en la atención ***#ASISTENCIAMASCOTAS***

- Nombre de la persona que atendemos.
- Rut de la persona que atendemos.

- Motivo de la atención.
- Información entregada.

PASO 4: INGRESAR ELIMINACIÓN DE ASISTENCIA MASCOTAS

Gestionar en CRM Andes la baja de la suscripción de Asistencia de Mascotas solicitada por el titular.

i. Ingresa un pedido de Modificación, seleccionando la promoción contratada en **Productos Instalados** y luego clic en el botón **Modificar**.

ii. En el detalle del pedido, selecciona el producto de **Banda Ancha** y luego **Personalizar**.

iii. En la pestaña Servicios Adicionales, ubica el servicio Asistencia Mascotas, e ingresa un 0 en la asistencia a eliminar y luego selecciona **Terminado**

iv. En el detalle del pedido podrás validar la eliminación de la suscripción anterior y la carga de la nueva.

v. Luego **Verificar** el pedido, **Generar documento** y **Enviar**

PASO 5: INFORMAR BAJA REALIZADA

Informar al cliente que la baja de la suscripción fue realizada con éxito, indicando que en máximo 1 día hábil perderá los beneficios y la cobertura de la asistencia. Utilizar el siguiente script y luego finalizar la atención.

Call Center y Sucursales

"Sr(a) XXXX, su solicitud de baja de la Asistencia de Mascotas fue realizada con éxito. En máximo 1 día hábil ya no accederá a los beneficios ni la cobertura del servicio. En caso de que a futuro desee contratarlo nuevamente, nos puede contactar por cualquiera de nuestros canales de atención."

Canales Digitales

"XXXX, tu solicitud de baja de la Asistencia de Mascotas fue realizada con éxito. En máximo 1 día hábil ya no accederás a los beneficios ni la cobertura del servicio. En caso de que a futuro desees contratarlo nuevamente, nos puedes contactar por cualquiera de nuestros canales de atención"

Paso 5

CONSULTAS, RECLAMOS Y REEMBOLSOS ASOCIADOS A LA ASISTENCIA

Cuando el cliente contacte a Claro VTR 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 y Sucursales

"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."

Canales Digitales

"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 Claro/VTR. 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.

ASISTENCIA ESTÁNDAR, PREMIUM

Paso 1

Tabla N°1. Límites anuales por Servicio - Asistencia Estándar.

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

Los montos son anuales por tipo de prestación. No se acumulan entre años ni se traspasan entre prestaciones. No hay límite de eventos.

- Urgencia Médica Veterinaria (UF 10 anual - Carencia: 24 hrs): 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.

Paso 2

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

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

DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

- **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 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 c/u 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.

Paso 3

ELIMINACIÓN DE ASISTENCIA MASCOTAS

PASO 1: VALIDAR SERVICIO CON CUENTA AL DÍA (NO VENCIDA)

Validar en el Perfil de Facturación del CRM Andes que no exista deuda vencida

- Si no existe deuda vencida el carnet de identidad si se encuentra vigente, continuar con el PASO 2.
- Si existe deuda vencida, informa al cliente que para realizar la gestión debe estar su cuenta al día (no vencida) esta situación y que para realizar la modificación debe regularizar su documento.

PASO 2: VALIDAR SI EL CLIENTE ES EL TITULAR DEL SERVICIO

Revisar la vigencia del carnet de identidad del cliente en la web del Registro Civil para determinar si es el titular del servicio ya que solo él puede realizar el cambio de suscripción. Utilizar la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** sección **VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL.**

- Si el carnet de identidad se encuentra vigente, continuar con el PASO 3.
- Si el carnet de identidad no se encuentra vigente, informa al cliente esta situación y que para realizar la contratación debe regularizar su documento. Registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención #ASISTENCIAMASCOTAS

- Nombre de la persona que atendemos.

- Rut de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Usuario: Ejecutivo Call Center / Ejecutivo Sucursales / Ejecutivo Canales Digitales

PASO 3: INFORMAR PÉRDIDA INMEDIATA DE BENEFICIOS Y COBERTURA

Informar al cliente que, al dar de baja la Asistencia de Mascotas, perderá los beneficios y la cobertura en máximo 1 día hábil. Confirmar con el cliente si, conociendo esta condición, desea igualmente continuar con la baja. Utilizar el siguiente script:

Call Center y Sucursales

"Sr(a) XXXX, le comento que al dar de baja la Asistencia de Mascotas perderá los beneficios y la cobertura en máximo 1 día hábil. ¿Desea de igual forma continuar con la baja?"

Canales Digitales

- Si el cliente solicita igualmente la baja, continuar con el paso 4.
- Si el cliente desiste de realizar la baja, registrar en CRM Andes y finalizar la atención:

Atención Comercial → Baja Servicio → Baja de SVA

Registrar en la atención #ASISTENCIAMASCOTAS

- Nombre de la persona que atendemos.
- Rut de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.

- Información entregada.

PASO 4: INGRESAR ELIMINACIÓN DE ASISTENCIA MASCOTAS

Gestionar en CRM Andes la baja de la suscripción de Asistencia de Mascotas solicitada por el titular.

i. Ingresa un pedido de Modificación, seleccionando la promoción contratada en **Productos Instalados** y luego clic en el botón **Modificar.**

ii. En el detalle del pedido, selecciona el producto de Banda Ancha y luego Personalizar.

iii. En la pestaña Servicios Adicionales, ubica el servicio Asistencia Mascotas, e ingresa un 0 en la asistencia a eliminar y luego selecciona **Terminado.**

iv. En el detalle del pedido podrás validar la eliminación de la suscripción anterior y la carga de la nueva.

i. Luego **Verificar** el pedido, **Generar documento y Enviar**

PASO 5: INFORMAR BAJA REALIZADA

Informar al cliente que la baja de la suscripción fue realizada con éxito, indicando que en máximo 1 día hábil perderá los beneficios y la cobertura de la asistencia. Utilizar el siguiente script y luego finalizar la atención.

Call Center y Sucursales

"Sr(a) XXXX, su solicitud de baja de la Asistencia de Mascotas fue realizada con éxito. En máximo 1 día hábil ya no accederá a los beneficios ni la cobertura del servicio. En caso de que a futuro desee contratarlo nuevamente, nos puede contactar por cualquiera de nuestros canales de atención."

Canales Digitales

"XXXX, tu solicitud de baja de la Asistencia de Mascotas fue realizada con éxito. En máximo 1 día hábil ya no accederás a los beneficios ni la cobertura del servicio. En caso de que a futuro desees contratarlo nuevamente, nos puedes contactar por cualquiera de nuestros canales de atención"

Paso 4

CONSULTAS, RECLAMOS Y REEMBOLSOS ASOCIADOS A LA ASISTENCIA

Cuando el cliente contacte a Claro VTR 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 y Sucursales

"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."

Canales Digitales

"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 Claro/VTR. 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.

Para revisar el proceso de activación en Andes y consulta el paso a paso disponible en el módulo de Postventa aquí.

CONTINUAR

Lección 3 de 5

DESBLOQUEO DE CONFIANZA MÓVIL (DETENCIÓN DE COBRANZA)



Detallar como realizar el **desbloqueo de confianza en CRM One** permitiendo evitar acciones de cobranza desbloqueando el servicio asociado a la línea del cliente.

ALCANCE

- Este procedimiento puede ser utilizado **solo en las siguientes situaciones**:
    - Cliente con cuenta pagada (confirmado en CRM One) y el servicio se mantiene bloqueado por deuda.
    - Cliente indica que solicito el traslado de un pago y el Caso en One está dentro de plazo y aún no resuelto.
    - Cliente con pago no aplicado y comprobante de pago valido.
    - En caso de retención (exclusivo para la plataforma de Contención y la plataforma de Cobranza).

- Aplica a ejecutivos de **Call Center, Soporte Diferido, Plataforma de Contención, Plataforma de Cobranza, Canales Digitales** y **Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios móvil**.
- Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.
- No aplica para **clientes funcionarios**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El **SLA de desbloqueo en CRM One es inmediato,** en donde para reanudar los servicios el cliente solo debe reiniciar (apaga y enciende) su equipo móvil o activar y desactivar el modo avión.

- Los clientes por **IVR** también pueden detener cobranza por **48 horas, 1 vez al mes**.

IMPORTANTE: Si el cliente excedió los límites de desbloqueos permitidos no es posible habilitar nuevamente el servicio.

CONTINUAR

Lección 4 de 5

ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

► Deuda vinculada al RUT
► Deuda vinculada a un domicilio

RECUERDA:

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
    - Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
    - Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta.

En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

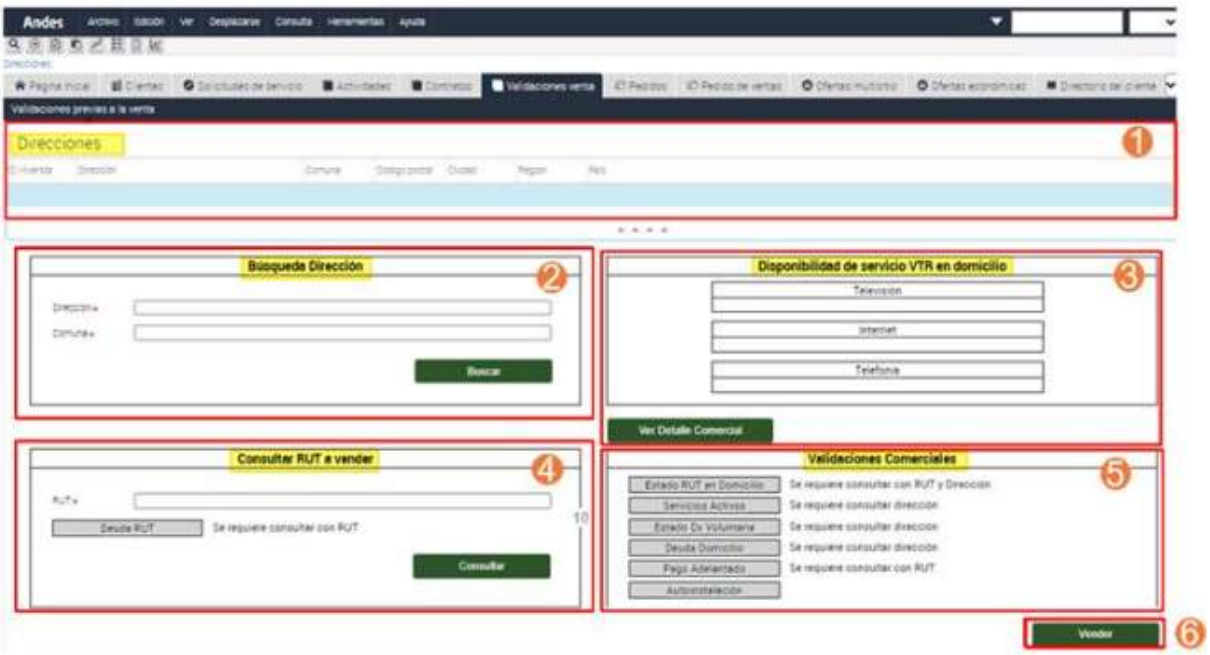
- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista:La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender



2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

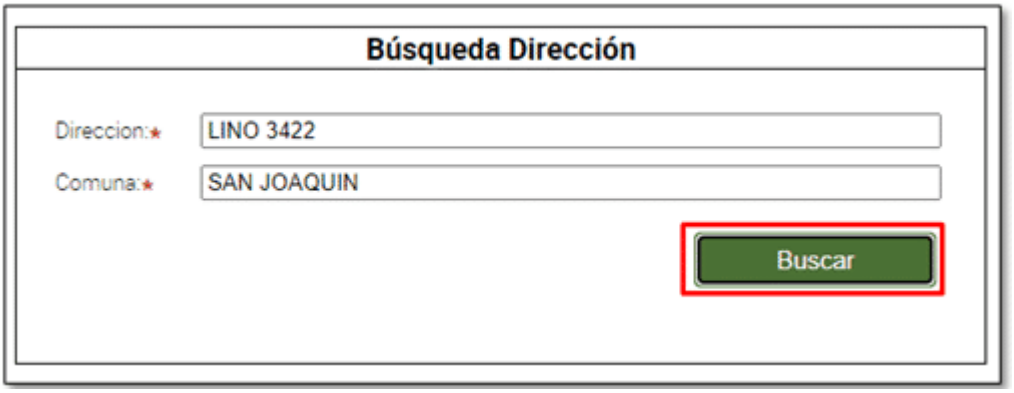
Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.

2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de "CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR"



3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

4. CONSULTAR RUT A VENDER

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada.Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **"Consultar"**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **"Deuda RUT"**.

Importante: Al apretar botón "Consultar", se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

4.1 Deuda RUT: Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

• Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica “RUT consultado sin deuda”.

• Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica “RUT consultado con deuda por pagar” y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A ➔ Debe tener deuda entre $15.000 y $50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

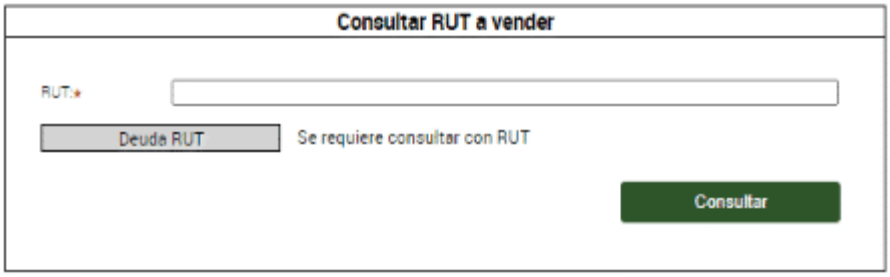
Grupo 1B ➔ Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

Grupo 2 ➔ Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.



5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

• **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.

• **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

• **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

• **Deuda Domicilio:** indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

• **Pago Adelantado:** indica si la venta está condicionada al "Pago anticipado del costo de instalación". Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.

• **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

5.1 Estado RUT domicilio: Solo aparece buscando la dirección en "Búsqueda Dirección" y consultando el RUT en "Consultar RUT a vender". Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje "Corresponde a Reconexión de Servicios."

• Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde,** indicando el siguiente mensaje "Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado".

• Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo,** indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos: Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

• Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando "Domicilio sin servicios activos".

• Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

• Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica "Sin desconexión menor a 10 días".

• Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

• Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica "Domicilio sin deuda".

• Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica "Domicilio con deuda", monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a $5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al "Pago anticipado del costo de instalación".

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica "No aplica pago adelantado".

• Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica "Aplica pago adelantado".

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

.• Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica "Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio".

•Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN “VENDER”

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón “Vender”. A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón “Vender”. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón “Vender”.

A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón **“Vender”**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

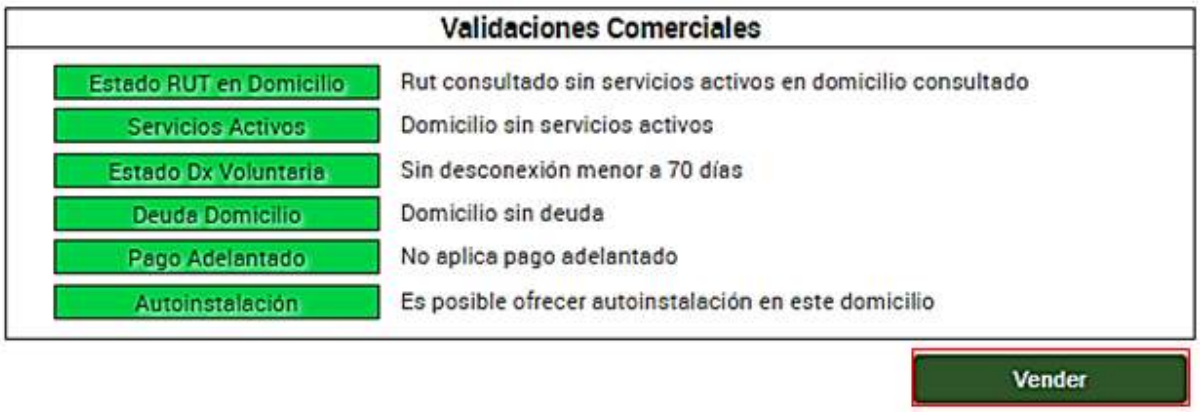
Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón “Vender” solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo

propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK.**

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

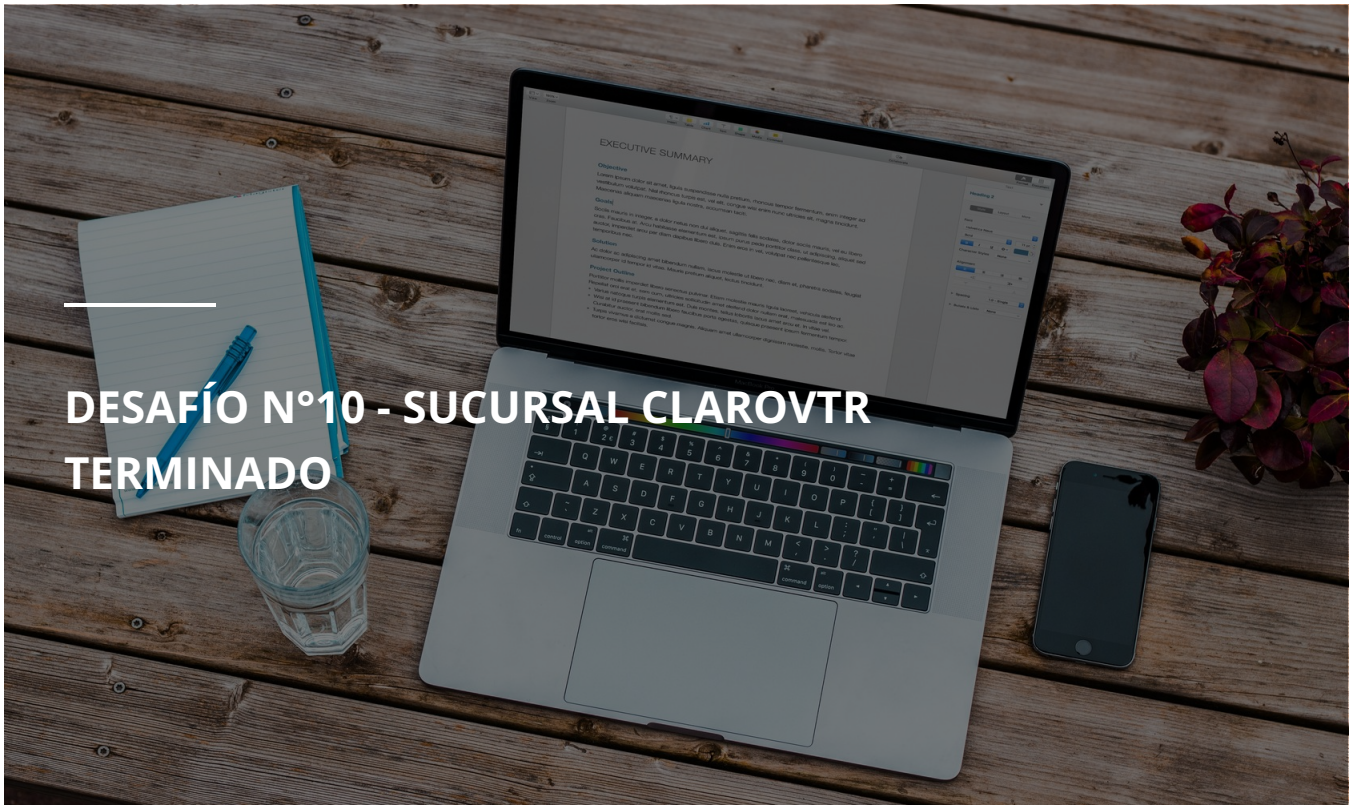
Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.



CONTINUE

Lección 5 de 5

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10

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

FINALIZAR