



# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - 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.



UNIDAD 1: VENTA SEGUNDA LÍNEA



UNIDAD 2: CAMBIO O DEVOLUCIÓN EQUIPOS TERMOSELLADO Y LEY DE RETRACTO



DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD 1: VENTA SEGUNDA LÍNEA

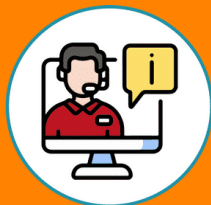
---



## POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Validación de identidad a través de cuestionario Equifax.
  - Aplica para clientes móviles.
  - RUT sin deudas vencidas, a excepción de campañas wimback. Revisa Estado Comercial [aquí](#).
  - No aplica entrega de equipo en arriendo.
- Precondiciones:** Validar que los datos del cliente sean correctos de lo contrario modificar. Apóyate en la publicación [Creación de datos y](#)

modificación.



## INGRESO SEGUNDA LÍNEA

En esta unidad revisaremos el paso a paso a seguir para el ingreso de una venta nueva.



**Nota:** Presiona sobre las imágenes para ampliarlas

\*Las imágenes mostradas a continuación son referenciales

### **PASO 1: CLIENTE**

Al presionar la botonera "**Nueva intención de venta**" el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural
2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

**"Venta 1era/2das" líneas para realizar una venta nueva.**

Ingresados los datos se debe presionar "**Validar**"

Paso 1: Datos del Cliente

CLIENTE

RUT: 18.588.285-3 \*

Tipo de cliente \*

Tipo de Venta \*

Nombre \*

+56 Móvil \*

Email \*

VALIDAR

### **PASO 1: CLIENTE**

Validada la identidad del cliente el sistema enviará a la pantalla principal para continuar con el proceso de la venta. Se visualizará la pantalla "**Cliente**" donde se podrá apreciar la información referente a la evaluación comercial realizada por el sistema de forma automática y además el tipo de venta que se desea llevar a cabo. El sistema para entregar el límite de endeudamiento de forma automática utiliza como medio de acreditación de ingresos "Sin Acreditación".



1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

⊕ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

### PASO 1: CLIENTE

Para conocer el resultado de la evaluación se debe presionar la botonera "**Detalle Evaluación**" en donde se apreciará en detalle los datos de la evaluación comercial realizada.

A continuación, se visualizará el resultado de la evaluación comercial:

- ID (identificación de la evaluación)
- Deuda
- Fecha de la deuda
- Cliente activo
- Equipo propio
- Cantidad de líneas disponibles
- Cargo fijo mensual por adelantado

- Límite de endeudamiento
- Monto adeudado
- Tipo de plan
- Campaña Winback móvil (permite el ingreso de ventas en Rut con deuda histórica debe indicar SI).
- Días desde la última compra
- Mensaje Motor Evaluación

The image shows a software interface for client evaluation. On the left, a sidebar menu includes 'Cliente', 'Servicios', 'Facturación', and 'Finalización'. The main area displays client details for 'ANABEL REBOLLEDO' (RUT: 01011990) and financial data: '\$ 20.000' for 'Disponibles servicios móviles' and '\$ 0' for 'Disponibles servicios fijos'. A 'Detalle Evaluación' button is highlighted. Below this is a section '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' with icons for 'HOGAR', 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL', 'EQUIPOS', 'PLANES MÓVIL', 'ACCESORIOS', 'AURICULARES', and 'CARGADORES'. At the bottom are 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN' buttons. On the right, a modal window titled 'DETALLE EVALUACIÓN' is open, showing the 'MÓVIL' tab. It displays the client's ID '7207674X' and a table of evaluation criteria.

|                                    | MOVIL     | HOGAR                   |
|------------------------------------|-----------|-------------------------|
| ID:                                | 7207674X  |                         |
| Deuda:                             | No        | FECHA DEUDA VALOR DEUDA |
| Fecha Deuda:                       | No        |                         |
| Cliente Activo:                    | No        |                         |
| Equipo Propio:                     | No        |                         |
| Cantidad de Línea Disponibles:     | 0         |                         |
| Cargo Fijo Mensual por Adelantado: | NO        |                         |
| Límite de endeudamiento:           | \$ 27.000 |                         |
| Monto adeudado:                    | \$ 0      |                         |
| Tipo de plan:                      | Libre     |                         |
| Campaña winbank:                   | No        |                         |
| Días desde la última compra:       | 0         |                         |
| Total de deuda: \$ 0               |           |                         |

Mensaje Motor Evaluación: Cite solo puede optar cargo de activacion contado

## PASO 1: CLIENTE

En caso de que el cliente tenga líneas activas en nuestra compañía podrás revisarlo desde la botonera **"Ver servicios activos"**. Si el límite de endeudamiento entregado en primera instancia por Front Comercial no es suficiente para contratar, el ejecutivo tiene la posibilidad de cambiar este medio desde la opción **" + Cambiar acreditación "**. Desde este menú se puede seleccionar un nuevo tipo de acreditación para evaluar al cliente, dependiendo de la que se selecciona mostrará un formulario distinto según la configuración de la acreditación seleccionada.

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: **ANABEL REBOLLEDO**  
RUT:  
Fecha de nacimiento: **01/01/1990**

\$ 20.000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

⊕ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOJAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

### **PASO 1: CLIENTE**

Una vez que se ha evaluado al cliente y el sistema entrega el resultado de la evaluación y límite de endeudamiento, redirige a la página principal, para continuar con el flujo se debe presionar la botonera "**Móvil**"

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

\$ 0

Disponibles servicios móviles.

Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS
CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR
IR A FACTURACIÓN

## PASO 2: SERVICIOS

Desde la opción **"Catálogo"** se muestra los planes disponibles y el tipo de adquisición. En la sección **"selecciona plan"** se podrá agregar el plan que se está queriendo vender al cliente, desde esta pantalla se podrá visualizar el detalle de cada uno. Para seleccionar la oferta que ha solicitado el cliente se debe presionar sobre el plan.

SELECCIONA TU PLAN

Nombre del plan

03 2024-ARR-MAX XL LIBRE

\$ 18.990/mes

Incluye 409600  
256 kbps alcance la cuota  
cantidad SMS 500  
999999 minutos  
Valores con IVA incluido

Seleccionar este plan

03 2024-EP-MAX XL LIBRE

\$ 18.990/mes

Incluye 409600  
256 kbps alcance la cuota  
cantidad SMS 500  
999999 minutos  
Valores con IVA incluido

Seleccionar este plan

07 2023-EP-MAX L LIBRE

\$ 14.990/mes

Incluye 307200  
256 kbps alcance la cuota  
cantidad SMS 500  
999999 minutos  
Valores con IVA incluido

Seleccionar este plan

05 2021-DIF-EP-PLAN XS CE

\$ 6.990/mes

Incluye 40960  
256 kbps alcance la cuota  
cantidad SMS 200  
400 minutos  
Valores con IVA incluido

Seleccionar este plan

07 2023 DIF-EP-PLAN S CE

\$ 8.990/mes

Incluye 102400  
256 kbps alcance la cuota  
cantidad SMS 500  
999999 minutos  
Valores con IVA incluido

Ya casi es tuyo!

## PASO 2: SERVICIOS

Seleccionado el plan que desea contratar el cliente desde la opción "Tipo de adquisición" desde esta botonera se puede seleccionar el **tipo de adquisición**: Propio.

1. **Propio**: hace referencia que el equipo es propiedad del cliente, desde esta opción se completa el IMEI de forma automática.

05 2021-EP-PLAN S CE

Seleccionar adquisición

Tipo de adquisición:

Seleccione...

VENTA

ARRIENDO

PROPIO

LIMPIAR

AGREGAR

## PASO 2: SERVICIOS

Agregado el tipo de adquisición el sistema entregará un mensaje que muestra los cargos asociados. El mensaje mostrará la siguiente información:

- **Descripción del plan:** nombre del plan que fue agregado en sección "selecciona tu plan"
- **Descripción del equipo:** aparecerá la descripción del equipo en caso de que el cliente lleve un equipo en arriendo o en venta.
- **Cargo fijo mensual:** total de cargos fijos
- **Cargo de activación:** total de cargos de activación.

- **Valor Simcard:** valor total simcard (costo \$0)
- **Total:** valor total de los detalles que se mencionan anteriormente. Cancelar: Al ser seleccionado se cierra la pantalla de cargos asociados.

Revisada toda la información de los cargos asociados debemos presionar la botonera **"Aceptar"**

### CARGOS ASOCIADOS

- 05 2021-ARR-MAX PREMIUM LIBRE

|                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| Cargo fijo mensual: | \$ 16.798         |
| Cargo de activación | \$ 233.761        |
| Valor SIMcard:      | \$ 0              |
| Monto pie:          | \$ 0              |
| <b>TOTAL PAGAR:</b> | <b>\$ 233.761</b> |

CANCELARACEPTAR

## PASO 2: SERVICIOS

Al presionar la botonera **"Aceptar"** cargos de activación el sistema redirigirá a la página principal arrojando el siguiente mensaje: *se agregó su línea correctamente*. Para continuar la venta se debe presionar la botonera **"Verificar"**. Luego, **"Siguiende"**

En caso de una venta de varias líneas se debe verificar y presionar el ícono móvil y seleccionar nuevamente tipo de venta, plan y tipo de adquisición tal como lo vimos anteriormente.

1

2

3

Se agregó su línea correctamenteOk

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

+ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

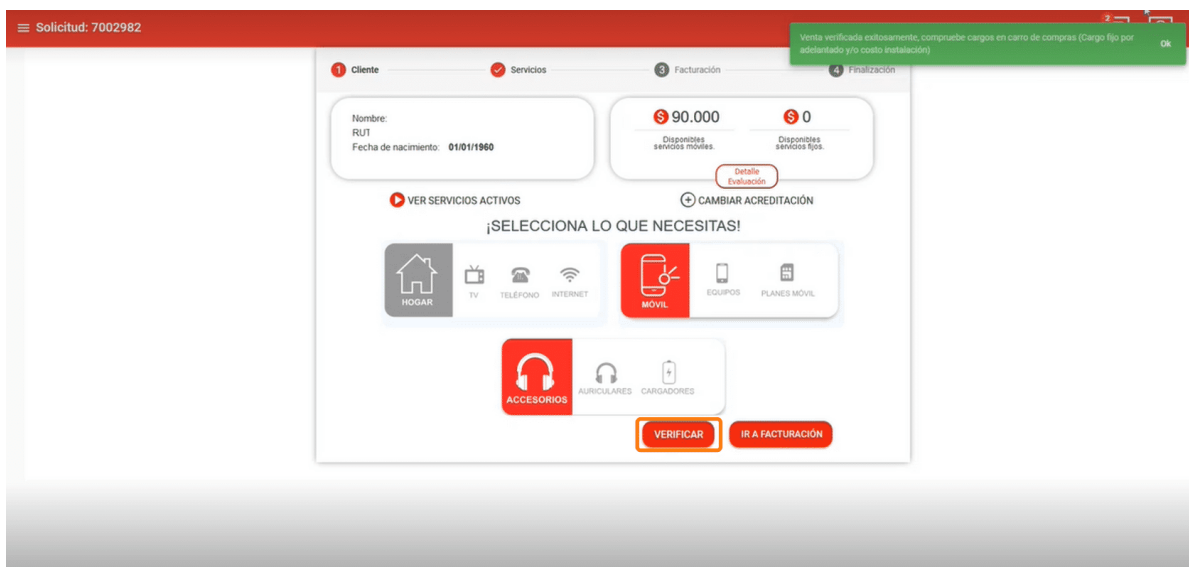
CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

## PASO 2: SERVICIOS

Seguidamente en la pantalla inicial se debe presionar **"Verificar"**.



## PASO 2: SERVICIOS

Verificada la venta el sistema arrojará el siguiente mensaje: venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (cargo fijo por adelantado y/o costo de instalación) lo que significa que se puede continuar con la venta.



1 Cliente

✓ Servicios

Nombre:

RUT:

Fecha de nacimiento: 01/01/1990

20.000

Disponibles servicios móviles.

Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

+ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación)

Ok

## PASO 2: SERVICIOS

Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

Se debe revisar al detalle planes/equipos inmediatos:

**1. Sección plan contratado (CF mensual C/IVA):** se muestra los planes contratados por el cliente y el costo que debe cancelar.

**2. Equipamientos (precio lista s/IVA):** muestra el costo del equipo.



### CARRO DE COMPRA

PLANES/EQUIPOS

CARGOS/PAGOS INMEDIATOS

PLAN CONTRATADO (CF MENSUAL C/IVA)

05 2021-EP-PLAN S CE

1

\$ 8.991

X

TOTAL A PAGAR MOVIL: \$ 8.991

TOTAL A PAGAR MENSUAL: \$ 8.991

EQUIPAMIENTOS (PRECIO LISTA S/IVA)

TARJETA SIMCARD

1

ACCESORIOS (PRECIO LISTA S/IVA)

SKU 7002780 - HUAWEI WATCH GT 2 SPORT LATONA

1

\$ 77.671

X

TOTAL A PAGAR ACCESORIOS: \$ 77.671

Se debe revisar al detalle cargos/pagos inmediatos:

- 1. Sección cargos por activación por equipamientos:** Sección que señala los cargos por activación y pagos inmediatos que se realizarán, en la primera sección se muestran las SIMCard y su valor.
- 2. Sección cargos por adelantado por operación:** Sección que muestra la cantidad de cargos por adelantado (de existir) en total por todos los productos agregados.
- 3. Sección cargo pie:** muestra total de pago pie si corresponde.
- 4. Cargo por despacho:** desde esta opción se podrá visualizar el costo de envío por Delivery.
- 5. Cargo por despacho accesorios:** Sección que muestra el costo total por todos los accesorios agregados.

**6. Total pago inmediatos:** Sección que muestra el total de los pagos inmediatos, se aprecia el valor de total de los cargos sin IVA y el costo del porcentaje del IVA que se aplicará.

**7. Total pagar:** Señala el valor total a pagar.



CARRO DE COMPRA

PLANES/EQUIPOS

CARGOS/PAGOS INMEDIATOS

CARGO ACTIVACIÓN POR EQUIPAMIENTO(S/IVA)

TARJETA SIMCARD

1

\$ 0

CARGO X ADELANTADO X OPERACIÓN (S/IVA)

BIOMETRÍA

0

\$ 0

CREDITO

0

\$ 0

LÍNEAS

0

\$ 0

CARGO FIJO X ADELANTADO X LÍNEA (S/IVA)

TIPO DE ADQUISICIÓN

\$ 0

TIPO DE PLAN

\$ 0

CARGO PIE

TOTAL CARGOS (S/IVA)

\$ 0

IVA (19%)

\$ 0

CARGOS POR DESPACHO

CARGO POR DESPACHO EQUIPAMIENTO MOVIL

TOTAL CARGOS

\$ 2900

CARGO POR DESPACHO ACCESORIOS

TOTAL CARGOS

\$ 3900

TOTAL PAGO INMEDIATO

TOTAL CARGOS (S/IVA)

\$ 77.671

IVA (19%)

\$ 14.757

TOTAL A PAGAR: \$ 99.228

**PASO 3: FACTURACIÓN**

Al presionar la botonera **“Ir a Facturación”** el sistema emitirá el mensaje **“Venta ya ha sido verificada”** por lo que se puede continuar.

Solicitud: 7002982

venta ya ha sido verificada

OK

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1960

\$ 90,000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

⊕ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

### PASO 3: FACTURACIÓN

A continuación, se asigna el ciclo de facturación del cliente, como es una cuenta nueva se debe presionar el botón **“Crear Cuenta Nueva”** y completar los datos faltantes (Personales, datos de contacto, ingreso de dirección). Al crear una cuenta nueva, el sistema automáticamente la seleccionará y avanzará a la siguiente etapa del flujo.

✓ Cliente — ✓ Servicios — **3 Facturación** — 4 Finalización

Nombre: **CARMEN LÓPEZ**  
RUT: **16.163.987-K**  
Fecha de nacimiento: **29/03/1978**  
Verificación biométrica: ✓

**\$ 27.000**  
Disponibles servicios móviles.

**\$ 0**  
Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

+ CAMBIAR ACREDITACIÓN

ACTUALIZAR ↺

**NUEVA CUENTA**

2 FIRMA DE CONTRATO

**SIGUIENTE**

### **PASO 3: FACTURACIÓN**

Se debe completar los siguientes datos:

- Datos Personales
- Datos de contacto
- Dirección
- Cuenta facturación
- Ciclo facturación (el más cercano a la fecha de la venta).
- Tipo de cliente (persona natural) se completa de forma automática
- Subtipo Cliente (nuevo) se completa de forma automática
- Entidad de facturación

- Formato de facturación (boleta)
- Medio de facturación
- Online (envío a correo)
- Número de teléfono se debe completar
- Email y verificación: se completan de forma automática con el correo ingresado en el paso 1 del proceso

Posteriormente al completar cada uno de los ítems se debe presionar el botón **"Siguiete"** para que se grabe la información desde cada ítem.

The screenshot displays a multi-step registration form. The first step, 'DATOS PERSONALES', is completed. The second step, 'DIRECCIÓN', contains fields for Region, Comuna, Provincia, Sector, Tipo, Calle, Número, and Tipo de edificio, with a 'SIGUIENTE' button. The third step, 'CUENTA FACTURACIÓN', is also completed and shows 'Ciclo de facturación' as 'Ciclo 14', 'Tipo de Cliente' as 'PERSONA NATU...', and 'Subtipo Cliente' as 'NUEVO'. It includes dates for 'Emisión Boleta', 'Vencimiento Boleta', and 'Renovación Plan'. The fourth step, 'ENTIDAD DE FACTURACIÓN', shows 'Formato facturación' with 'Boleta' and 'Factura' options, and 'Medio facturación' with 'Online' (selected) and 'Papel (\$700)' options. It also has fields for 'Email' and 'Verifica email', both containing 'anabelle.rebolledo@x', and a 'Número envío Boleta SMS' field. A 'CREAR' button is at the bottom.

### PASO 3: FACTURACIÓN

Creada la cuenta del cliente aparecerá en sistema, se debe presionar **"Usar"** y luego **"Siguiete"**

En caso de que el cliente tenga creada alguna cuenta se mostrará la información de cada una de las cuentas disponibles. Y si el cliente desea utilizar la misma cuenta desde la botonera "Usar" se puede seleccionar.

The screenshot shows a mobile application screen titled "SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL". The screen features a central card displaying account details: FA:231871648, Cbpld:CO1005988615, Tipo de cuenta:N, Subtipo:NNVO, and Ciclo facturación:10. Below this, contact information is listed: Teléfono:569 5699999999, Teléfono fijo:5699999999, and Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL. A red "USAR" button is positioned next to the contact details. To the right of the card is a red "ACTUALIZAR" button with a refresh icon. Navigation arrows are visible on the left and right sides of the card. At the bottom left, a progress indicator shows "2 REGISTRO DE PAGO". At the bottom right, a large red "SIGUIENTE" button is present. Below the card, there is a link that says "CREAR DESDE ESTA CUENTA" with a plus icon.

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

FA:231871648  
Cbpld:CO1005988615  
Tipo de cuenta:N  
Subtipo:NNVO  
Ciclo facturación:10

Teléfono:569 5699999999  
Teléfono fijo:5699999999  
Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL

USAR

CREAR DESDE ESTA CUENTA

2 REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE

### PASO 3: FACTURACIÓN

Seguidamente el sistema redirige a la firma del contrato. Para ello, se debe seleccionar la opción "**Identificación facial**" siendo esta la primera alternativa de validación de identidad del cliente. En caso de que por alguna razón no sea posible validar a través de facial, se podrá utilizar identificación por cuestionario Equifax la cual se apertura dentro de la misma página de contratación. En caso de rechazo, el cliente debe ser dirigido a una sucursal presencial para su contratación.

✓ Cliente    ✓ Servicios    3 Facturación    4 Finalización

Nombre:  
RUT

\$ 90.000  
Disponibles servicios móviles.

\$ 0  
Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

FIRMA DE CONTRATO

☒ Identificación facial    ☐ Identificación cuestionario    ☐ Identificación biométrica

2 REGISTRO DE PAGO

### **PASO 3: FACTURACIÓN**

Al seleccionar la opción **“identificación facial”** aparecerá el correo electrónico que se había ingresado previamente en el paso 1 (Datos del cliente). A través de ese email llegará la validación facial que debe realizar el cliente.



✓ Cliente

✓ Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

FIRMA DE CONTRATO

☒ Identificación facial
☐ Identificación cuestionario

Email:  
abel.rebolledo@gmail.com

Link autenticación :

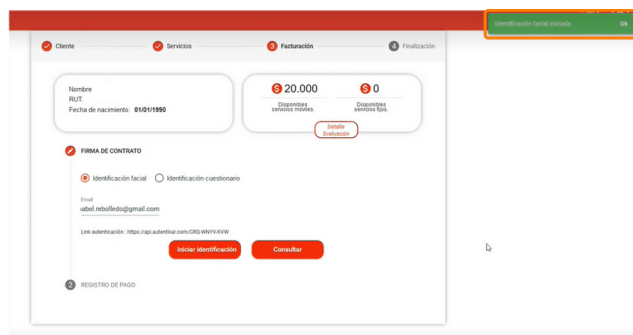
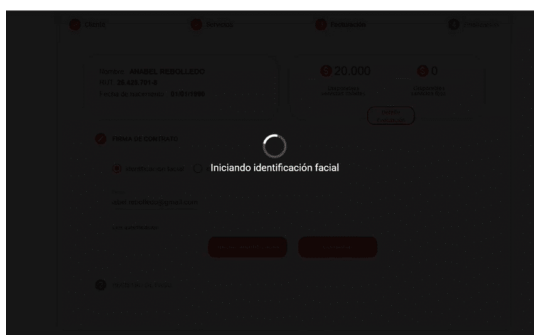
Iniciar identificación

Consultar

2 REGISTRO DE PAGO

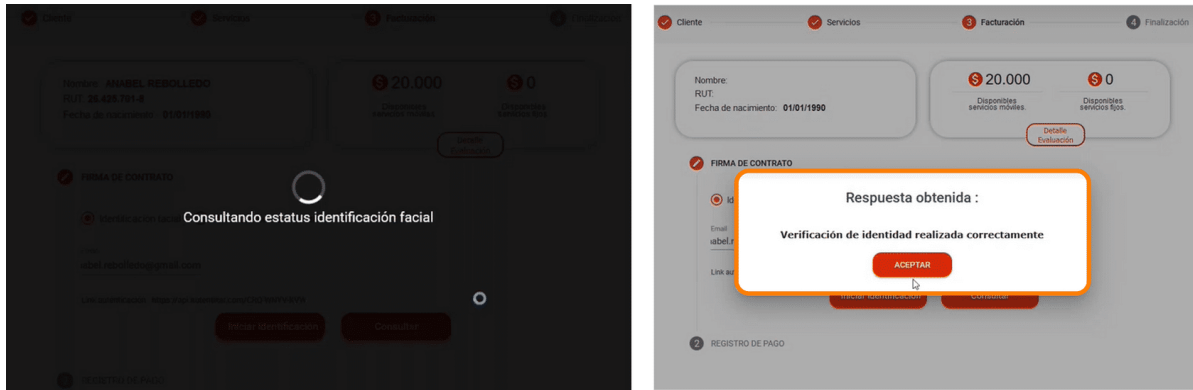
### PASO 3: FACTURACIÓN

Mientras el cliente realiza la validación facial el sistema mostrará la siguiente pantalla.



### PASO 3: FACTURACIÓN

Cuando el cliente finaliza su validación facial, el sistema mostrará la siguiente pantalla y además un mensaje confirmando que la verificación de identidad fue realizada correctamente.



### PASO 3: FACTURACIÓN

Inmediatamente el sistema nos mostrará el cupón de pago con el detalle de los pagos a realizar.

### CUPÓN DE PAGO MÓVIL

Nombre: PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON  
Sucursal: 41

| N° Transacción | RUT Cliente | Fecha de pago |
|----------------|-------------|---------------|
| 50005847       | 264257018   | 01/04/2023    |

| MOTIVO DE PAGO              | MONTO       |
|-----------------------------|-------------|
| Cargos de activación        | \$ 0        |
| Cargos por adelantado       | \$ 0        |
| Cargos ple                  | \$ 0        |
| Costo por despacho de móvil | \$ 0        |
| IVA 19%                     | \$ 0        |
| <b>TOTAL A RECAUDAR:</b>    | <b>\$ 0</b> |

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR

DIRECCIÓN DE DESPACHO

INGRESAR PEDIDO

### PASO 3: FACTURACIÓN

Desde la opción “**Adjuntar**” el ejecutivo podrá subir los documentos necesarios para complementar la venta.

### CUPÓN DE PAGO MÓVIL

N° Transacción: 50005847 | RUT Cliente: 264257018 | Fecha de pago: 01/04/2023

| MOTIVO DE PAGO              | MONTO       |
|-----------------------------|-------------|
| Cargos de activación        | \$ 0        |
| Cargos por adelantado       | \$ 0        |
| Cargos ple                  | \$ 0        |
| Costo por despacho de móvil | \$ 0        |
| IVA 19%                     | \$ 0        |
| <b>TOTAL A RECAUDAR:</b>    | <b>\$ 0</b> |

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR

DIRECCIÓN DE DESPACHO

INGRESAR PEDIDO

#### ADJUNTA TUS DOCUMENTOS

DOCUMENTOS DE VENTA

| TIPO DE ARCHIVO | ARCHIVO ADJUNTO     |
|-----------------|---------------------|
| RUT Titular     | <div>Adjuntar</div> |
| Otros Docs      | <div>Adjuntar</div> |

CERRAR

GUARDAR

### PASO 3: FACTURACIÓN

Desde la opción “**Dirección de Despacho**”:

Se puede seleccionar desde la parte superior la dirección ingresada previamente para el envío del chip, accesorios o equipo contratado por el cliente. Al presionar “Validar tipo de despacho disponible” el sistema entrega dos opciones de despacho:

- Despacho express:** en este caso el servicio solicitado llegará en un tiempo reducido, ya que la dirección seleccionada se encuentra cercana a una sucursal de Claro (menor a 6 km. de radio).

- Despacho normal:** En este caso el pedido llegará antes de tres días hábiles. Cuando solo se muestre esta opción es porque no se ubicó ninguna sucursal de Claro cercana a la dirección del cliente, por lo que no se puede ofrecer el envío express.

**REGISTRO DE PAGO**

**CUPÓN DE PAGO MÓVIL**

Nº Transacción: 50005847 | RUT Cliente: | Fecha de pago: 01/04/2023

| MOTIVO DE PAGO              | MONTO       |
|-----------------------------|-------------|
| Cargos de activación        | \$ 0        |
| Cargos por adelantado       | \$ 0        |
| Cargos pie                  | \$ 0        |
| Costo por despacho de móvil | \$ 0        |
| IVA 19%                     | \$ 0        |
| <b>TOTAL A RECAUDAR:</b>    | <b>\$ 0</b> |

Firma y Timbre cajero

**DIRECCIÓN DE ENVÍO**

¿Desea usar dirección de clientización: EL SALTO, 5450, Huechuraba, METROPOLITANA DE SANTIAGO?

Av. El Salto 5450 Huechuraba, Región Metropolitana, Chile

Mapa de Google

**VALIDAR TIPO DE DESPACHO DISPONIBLE**

☒ **Despacho Express**  
El pedido llegará en 6 horas.  
Si la compra se realiza un domingo o festivo se recibirá al día siguiente.

☐ **Despacho Normal**  
El pedido llegará antes de 3 días hábiles

Cancelar Aceptar

### PASO 4: FINALIZACIÓN

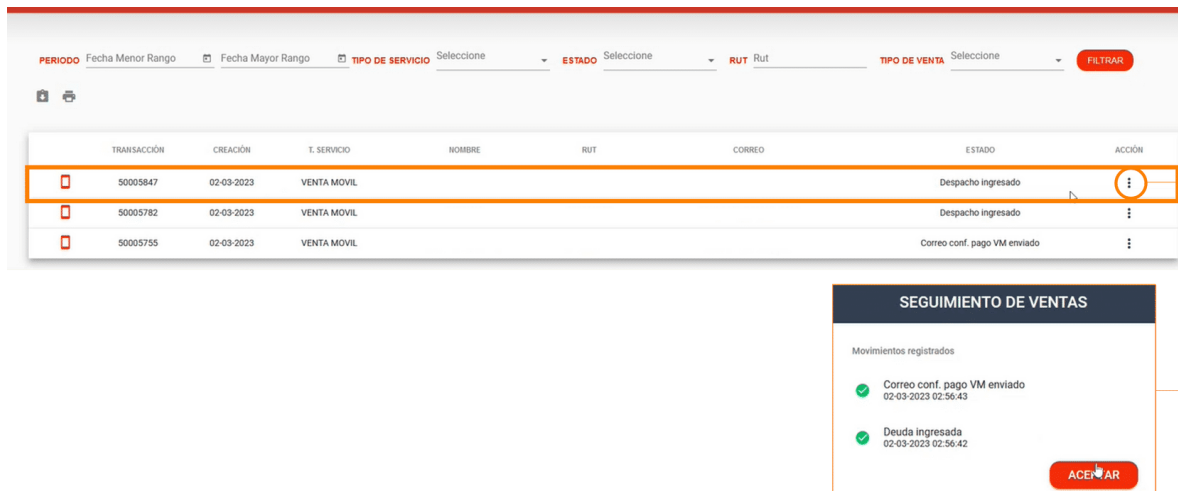
El sistema nos mostrará un mensaje con el resumen de la venta ingresada. Se podrá visualizar el número de orden, tipo de orden y la descripción de la orden, seguidamente, se debe presionar la

botonera **“confirmar”**. Una vez revisada la información se debe presionar la botonera “Confirmar” que al ser seleccionado redirige a sección dashboard.



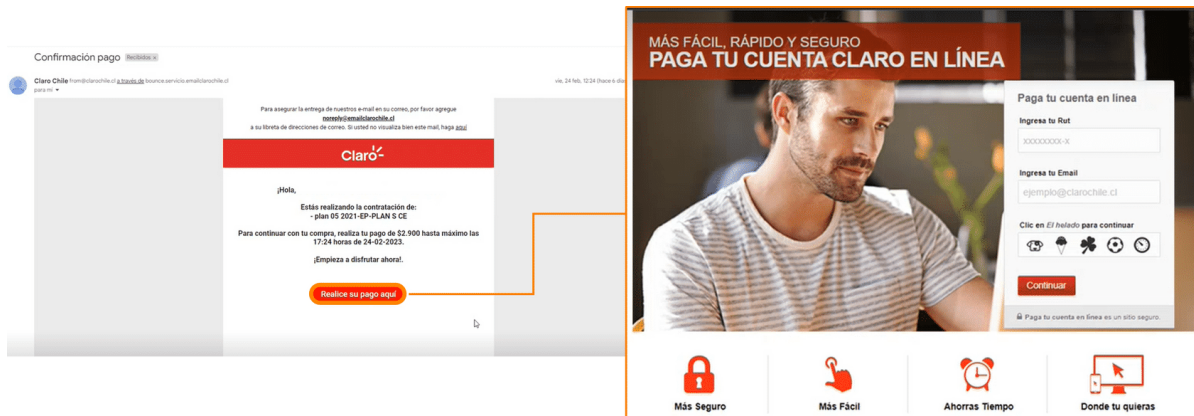
#### PASO 4: FINALIZACIÓN

Una vez finalizada la venta con la orden cerrada en One, aparecerán los datos de la misma en el dashboard. Desde los tres puntos podrá visualizar el seguimiento de la venta.



## PASO 4: FINALIZACIÓN

Ingresada la venta, de forma inmediata el cliente recibirá un correo electrónico con el detalle del pago que debe realizar si corresponde. El cliente al presionar “realice su pago aquí” se redirigirá a la página de pago de Claro.



## MIGRACIÓN PREPAGO A PLAN

## PASO 1: CLIENTE

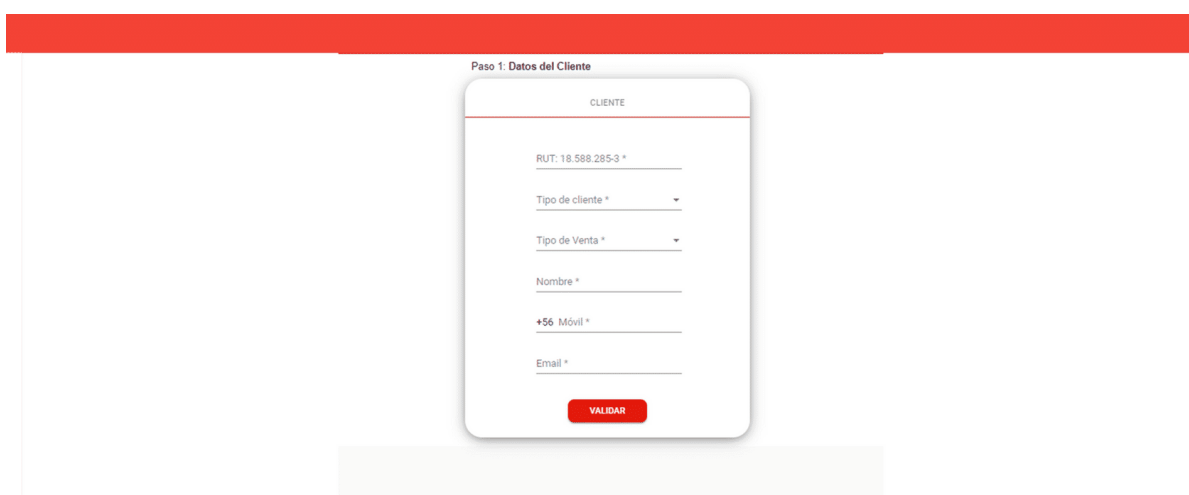
Al presionar la botonera **"Nueva intención de venta"** el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural

2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

**"Migrar Claro Prepago - Pos".**

Ingresados los datos se debe presionar **"Validar"**

The image shows a mobile application interface for 'Paso 1: Datos del Cliente'. The form is titled 'CLIENTE' and contains several input fields: 'RUT: 18.588.285-3 \*', 'Tipo de cliente \*' (a dropdown menu), 'Tipo de Venta \*' (a dropdown menu), 'Nombre \*', '+56 Móvil \*', and 'Email \*'. At the bottom of the form is a red button labeled 'VALIDAR'. The form is displayed on a light gray background with a red header bar at the top.

## **PASO 1: CLIENTE**

Desde la página principal, para continuar con el flujo se debe presionar la botonera **"Móvil"**

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

⊕ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

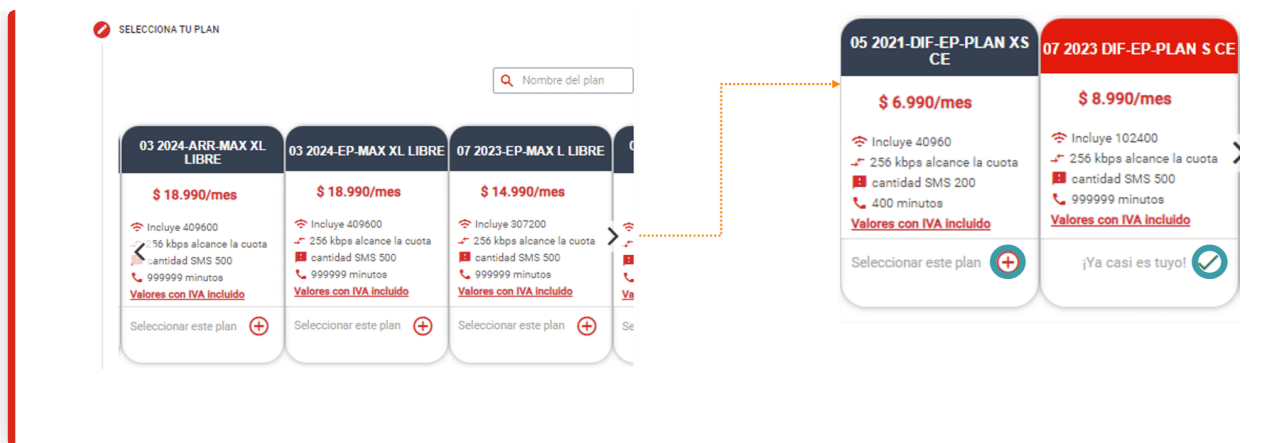
IR A FACTURACIÓN

## PASO 2: SERVICIOS

Desde la opción "**Catálogo**" se muestra los planes disponibles y el tipo de adquisición. En la sección "**selecciona plan**" se podrá agregar el plan que se está queriendo vender al cliente, desde esta pantalla se podrá visualizar el detalle de cada uno. Para seleccionar la oferta que ha solicitado el cliente se debe presionar sobre el plan.

**Selecciona la oferta con prefijo 07 2023**





## PASO 2: SERVICIOS

Seleccionado el plan que desea contratar el cliente desde la opción "Tipo de adquisición" desde esta botonera se puede seleccionar el **tipo de adquisición**: Propio.

1. **Propio**: hace referencia que el equipo es propiedad del cliente, desde esta opción se completa el IMEI de forma automática.



## PASO 2: SERVICIOS

Ingresa el número de teléfono y luego pincha validar. Una vez ingresado el N° PCS nos entrega el N° de Simcard, el cual debes validar y luego pinchar "Aceptar".

Pinchar botón VALIDAR (cliente recibirá el código PIN que nos tiene que entregar para validar propiedad del número). Luego pincha "Agregar".

Se abrirá Pop Up que nos indicara que la venta no tiene costo asociado: Solo mostrara el Valor del cargo fijo mensual (Sin descuento) y pinchamos botón "Aceptar".

Nombre: PATRICIO PULGAR  
RUT: 16.748.961-3

\$ 90.000  
Disponibles servicio móviles

\$ 0  
Disponibles servicio fijo

Detalle Evolución

VOLVER AL INICIO

1 SELECCIONA TU PLAN

2 MIGRACION

05 2021-DIF EP-MAX M

Tipo de adquisición  
PROPIO

+56 Número \*

VALIDAR

Equipo propio  
895603021285879

LIMPIAR AGREGAR

## PASO 2: SERVICIOS

Al presionar la botonera "Aceptar" cargos de activación el sistema redirigirá a la página principal arrojando el siguiente mensaje: *se agregó su línea correctamente*. Para continuar la venta se debe

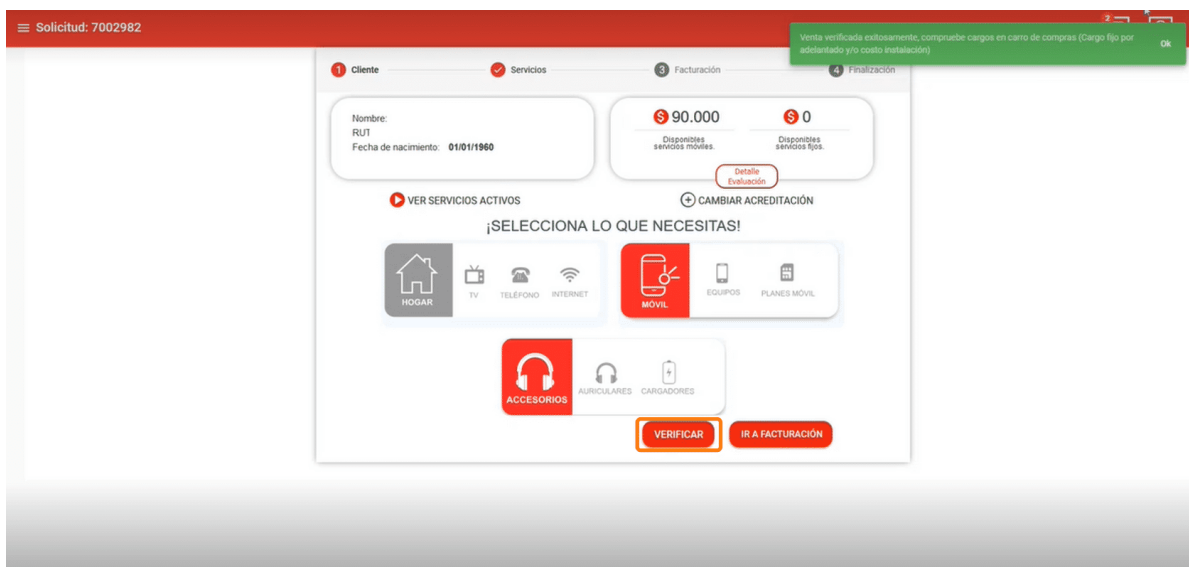
presionar la botonera **"Verificar"**. Luego, **"Siguiendo"**

En caso de una venta de varias líneas se debe verificar y presionar el ícono móvil y seleccionar nuevamente tipo de venta, plan y tipo de adquisición tal como lo vimos anteriormente.

The screenshot shows a web application interface with a progress bar at the top indicating three steps: 1. Cliente, 2. Servicios, and 3. Se agregó su línea correctamente (highlighted in green with an 'Ok' button). Below the progress bar, there are two main sections. The left section contains a form with fields for 'Nombre:', 'RUT:', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1990'. The right section displays financial information: '\$ 20.000' for 'Disponibles servicios móviles.' and '\$ 0' for 'Disponibles servicios fijos.', with a 'Detalle Evaluación' button. Below these are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. The main content area is titled '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' and features a grid of service categories: 'HOGAR' (house icon), 'TV' (television icon), 'TELÉFONO' (phone icon), 'INTERNET' (Wi-Fi icon), 'MÓVIL' (mobile phone icon, highlighted in red), 'EQUIPOS' (laptop icon), 'PLANES MÓVIL' (SIM card icon), and 'ACCESORIOS' (headphones icon). Below the 'ACCESORIOS' category are sub-items: 'AURICULARES' and 'CARGADORES'. At the bottom right, there are two red buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'.

## **PASO 2: SERVICIOS**

Seguidamente en la pantalla inicial se debe presionar **"Verificar"**.



## PASO 2: SERVICIOS

Verificada la venta el sistema arrojará el siguiente mensaje: venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (cargo fijo por adelantado y/o costo de instalación) lo que significa que se puede continuar con la venta.

1 Cliente

✓ Servicios

Nombre:

RUT:

Fecha de nacimiento: 01/01/1990

Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación)

Ok

20.000

Disponibles servicios móviles.

Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

⊕ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

## PASO 2: SERVICIOS

Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

Se debe revisar al detalle planes/equipos inmediatos:

**1. Sección plan contratado (CF mensual C/IVA):** se muestra los planes contratados por el cliente y el costo que debe cancelar.

**2. Equipamientos (precio lista s/IVA):** muestra el costo del equipo.



### CARRO DE COMPRA

PLANES/EQUIPOS

CARGOS/PAGOS INMEDIATOS

PLAN CONTRATADO (CF MENSUAL C/IVA)

05 2021-EP-PLAN S CE

1

\$ 8.991

X

TOTAL A PAGAR MOVIL:

\$ 8.991

TOTAL A PAGAR MENSUAL:

\$ 8.991

EQUIPAMIENTOS (PRECIO LISTA S/IVA)

TARJETA SIMCARD

1

ACCESORIOS (PRECIO LISTA S/IVA)

SKU 7002780 - HUAWEI WATCH GT 2 SPORT LATONA

1

\$ 77.671

X

TOTAL A PAGAR ACCESORIOS:

\$ 77.671

Se debe revisar al detalle cargos/pagos inmediatos:

- 1. Sección cargos por activación por equipamientos:** Sección que señala los cargos por activación y pagos inmediatos que se realizarán, en la primera sección se muestran las SIMCard y su valor.
- 2. Sección cargos por adelantado por operación:** Sección que muestra la cantidad de cargos por adelantado (de existir) en total por todos los productos agregados.
- 3. Sección cargo pie:** muestra total de pago pie si corresponde.
- 4. Cargo por despacho:** desde esta opción se podrá visualizar el costo de envío por Delivery.
- 5. Cargo por despacho accesorios:** Sección que muestra el costo total por todos los accesorios agregados.

**6. Total pago inmediatos:** Sección que muestra el total de los pagos inmediatos, se aprecia el valor de total de los cargos sin IVA y el costo del porcentaje del IVA que se aplicará.

**7. Total pagar:** Señala el valor total a pagar.



CARRO DE COMPRA

PLANES/EQUIPOS

CARGOS/PAGOS INMEDIATOS

CARGO ACTIVACIÓN POR EQUIPAMIENTO(S/IVA)

TARJETA SIMCARD

1

\$ 0

CARGO X ADELANTADO X OPERACIÓN (S/IVA)

BIOMETRÍA

0

\$ 0

CREDITO

0

\$ 0

LÍNEAS

0

\$ 0

CARGO FIJO X ADELANTADO X LÍNEA (S/IVA)

TIPO DE ADQUISICIÓN

\$ 0

TIPO DE PLAN

\$ 0

CARGO PIE

TOTAL CARGOS (S/IVA)

\$ 0

IVA (19%)

\$ 0

CARGOS POR DESPACHO

CARGO POR DESPACHO EQUIPAMIENTO MOVIL

TOTAL CARGOS

\$ 2900

CARGO POR DESPACHO ACCESORIOS

TOTAL CARGOS

\$ 3900

TOTAL PAGO INMEDIATO

TOTAL CARGOS (S/IVA)

\$ 77.671

IVA (19%)

\$ 14.757

TOTAL A PAGAR: \$ 99.22

### PASO 3: FACTURACIÓN

Al presionar la botonera **“Ir a Facturación”** el sistema emitirá el mensaje **“Venta ya ha sido verificada”** por lo que se puede continuar.

Seleccionar la clientelización: Cuenta de Facturación.

Toma una cuenta existente.

Solicitud: 7002982

venta ya ha sido verificada

OK

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1960

\$ 90,000

\$ 0

Disponibles  
servicios móviles.

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS

CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

### PASO 3: FACTURACIÓN

Creada la cuenta del cliente aparecerá en sistema, se debe presionar **"Usar"** y luego **"Siguiiente"**

En caso de que el cliente tenga creada alguna cuenta se mostrará la información de cada una de las cuentas disponibles. Y si el cliente desea utilizar la misma cuenta desde la botonera **"Usar"** se puede seleccionar.



1

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

FA:231871648  
Cbpld:CO1005988615  
Tipo de cuenta:N  
Subtipo:NNVO  
Ciclo facturación:10

Teléfono:569 5699999999  
Teléfono fijo:56999999999  
Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL

USAR

CREAR DESDE ESTA CUENTA

2

REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE

### PASO 3: FACTURACIÓN

Seguidamente el sistema redirige a la firma del contrato. Para ello, se debe seleccionar la opción **"Identificación facial"** siendo esta la primera alternativa de validación de identidad del cliente. En caso de que por alguna razón no sea posible validar a través de facial, se podrá utilizar identificación por cuestionario Equifax la cual se apertura dentro de la misma página de contratación. En caso de rechazo, el cliente debe ser dirigido a una sucursal presencial para su contratación.

✓ Cliente    ✓ Servicios    3 Facturación    4 Finalización

Nombre:  
RUT

\$ 90.000  
Disponibles servicios móviles.

\$ 0  
Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

FIRMA DE CONTRATO

☒ Identificación facial    ☐ Identificación cuestionario    ☐ Identificación biométrica

2 REGISTRO DE PAGO

### **PASO 3: FACTURACIÓN**

Al seleccionar la opción **“identificación facial”** aparecerá el correo electrónico que se había ingresado previamente en el paso 1 (Datos del cliente). A través de ese email llegará la validación facial que debe realizar el cliente.

✓ Cliente

✓ Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

✍ FIRMA DE CONTRATO

☒ Identificación facial
☐ Identificación cuestionario

Email:  
abel.rebolledo@gmail.com

Link autenticación :

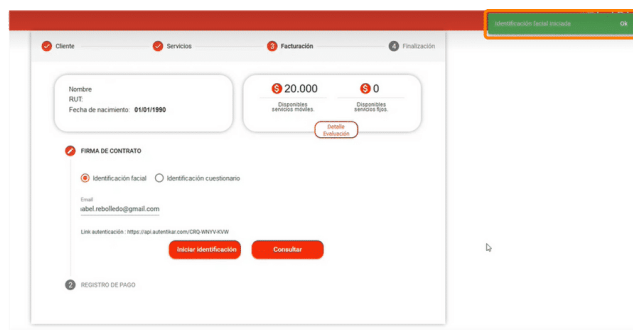
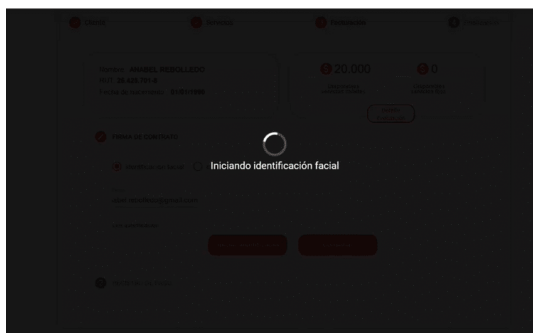
Iniciar identificación

Consultar

2 REGISTRO DE PAGO

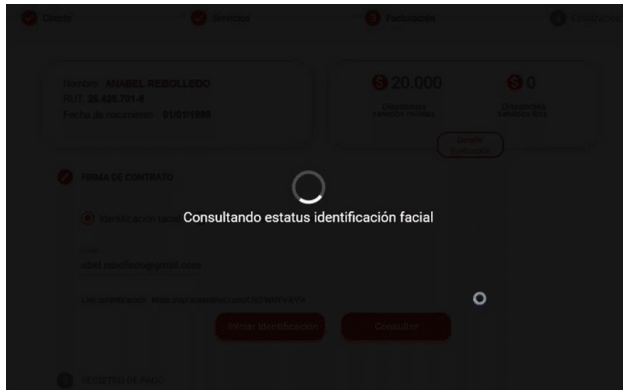
### PASO 3: FACTURACIÓN

Mientras el cliente realiza la validación facial el sistema mostrará la siguiente pantalla.



### PASO 3: FACTURACIÓN

Cuando el cliente finaliza su validación facial, el sistema mostrará la siguiente pantalla y además un mensaje confirmando que la verificación de identidad fue realizada correctamente.



### PASO 3: FACTURACIÓN

Inmediatamente el sistema nos mostrará el cupón de pago con el detalle de los pagos a realizar.

### CUPÓN DE PAGO MÓVIL

Nombre: PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON  
Sucursal: 41

|                |             |               |
|----------------|-------------|---------------|
| N° Transacción | RUT Cliente | Fecha de pago |
| 50005847       | 264257018   | 01/04/2023    |

| MOTIVO DE PAGO              | MONTO       |
|-----------------------------|-------------|
| Cargos de activación        | \$ 0        |
| Cargos por adelantado       | \$ 0        |
| Cargos ple                  | \$ 0        |
| Costo por despacho de móvil | \$ 0        |
| IVA 19%                     | \$ 0        |
| <b>TOTAL A RECAUDAR:</b>    | <b>\$ 0</b> |

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR

DIRECCIÓN DE DESPACHO

INGRESAR PEDIDO

### PASO 3: FACTURACIÓN

Desde la opción “**Adjuntar**” el ejecutivo podrá subir los documentos necesarios para complementar la venta.

### CUPÓN DE PAGO MÓVIL

N° Transacción: 50005847 | RUT Cliente: 264257018 | Fecha de pago: 01/04/2023

| MOTIVO DE PAGO              | MONTO       |
|-----------------------------|-------------|
| Cargos de activación        | \$ 0        |
| Cargos por adelantado       | \$ 0        |
| Cargos ple                  | \$ 0        |
| Costo por despacho de móvil | \$ 0        |
| IVA 19%                     | \$ 0        |
| <b>TOTAL A RECAUDAR:</b>    | <b>\$ 0</b> |

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR

DIRECCIÓN DE DESPACHO

INGRESAR PEDIDO

#### ADJUNTA TUS DOCUMENTOS

DOCUMENTOS DE VENTA

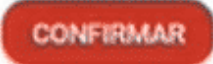
| TIPO DE ARCHIVO | ARCHIVO ADJUNTO     |
|-----------------|---------------------|
| RUT Titular     | <div>Adjuntar</div> |
| Otros Docs      | <div>Adjuntar</div> |

CERRAR

GUARDAR

#### **PASO 4: FINALIZACIÓN**

Arrojará Pop Up con MENSAJE FINALIZACIÓN y pinchamos ACEPTAR. En pantalla de resumen, verás el ingreso de la orden exitosa, luego pinchas el botón CONFIRMAR.

| RESUMEN                                                                                          |                 |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|
|  <b>EXITOSO</b> |                 |                              |
| NÚMERO ORDEN                                                                                     | TIPO DE ORDEN   | DESCRIPCIÓN                  |
| 207                                                                                              | Venta Accesorio | Correo conf. pago VA enviado |
| 208                                                                                              | Venta Móvil     | Correo conf. pago VM enviado |
|               |                 |                              |



**PORTABILIDAD DE POST A POST**

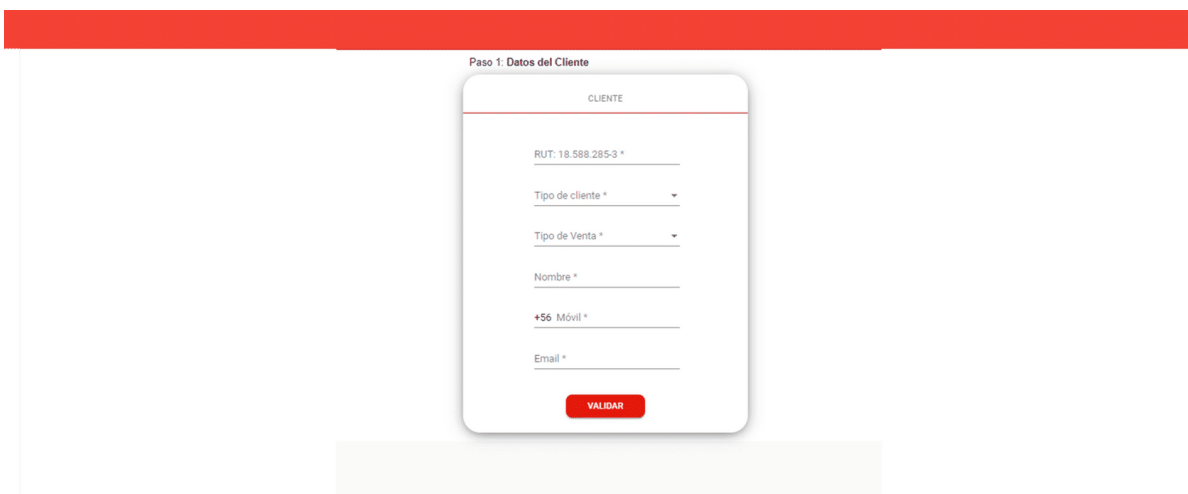
### **PASO 1: CLIENTE**

Al presionar la botonera **"Nueva intención de venta"** el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural
2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

**"Port-in Postpago-Postpago".**

Ingresados los datos se debe presionar **"Validar"**



The screenshot shows a mobile application interface for 'Paso 1: Datos del Cliente'. The form is titled 'CLIENTE' and contains the following fields: RUT (with a pre-filled value '18.588.285-3'), Tipo de cliente (a dropdown menu), Tipo de Venta (a dropdown menu), Nombre, +56 Móvil (with a plus sign icon), and Email. A red 'VALIDAR' button is located at the bottom of the form.

### **PASO 1: CLIENTE**

Validada la identidad del cliente el sistema enviará a la pantalla principal para continuar con el proceso de la venta. Se visualizará la pantalla **"Cliente"** donde se podrá apreciar la información referente a la evaluación comercial realizada por el sistema de forma automática y además el tipo de venta que se

desea llevar a cabo. El sistema para entregar el límite de endeudamiento de forma automática utiliza como medio de acreditación de ingresos "Sin Acreditación".

The screenshot shows a web interface with a progress bar at the top with four steps: 1 Cliente, 2 Servicios, 3 Facturación, and 4 Finalización. Below the progress bar, there are two main sections. The left section contains a form with fields for 'Nombre:', 'RUT:', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1990'. The right section displays two monetary values: '\$ 20.000' for 'Disponibles servicios móviles.' and '\$ 0' for 'Disponibles servicios fijos.' Below these values is a button labeled 'Detalle Evaluación'. Underneath the 'Detalle Evaluación' button are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. Below these buttons is a heading '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!'. This heading is followed by two main categories of services: 'HOGAR' (Home) and 'MÓVIL' (Mobile). The 'HOGAR' category includes icons for TV, TELÉFONO, and INTERNET. The 'MÓVIL' category includes icons for EQUIPOS and PLANES MÓVIL. Below these categories is a third category, 'ACCESORIOS' (Accessories), which includes icons for AURICULARES and CARGADORES. At the bottom of the interface are two red buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'.

### **PASO 1: CLIENTE**

Para conocer el resultado de la evaluación se debe presionar la botonera "**Detalle Evaluación**" en donde se apreciará en detalle los datos de la evaluación comercial realizada.

A continuación, se visualizará el resultado de la evaluación comercial:

- ID (identificación de la evaluación)
- Deuda
- Fecha de la deuda
- Cliente activo



- Equipo propio
- Cantidad de líneas disponibles
- Cargo fijo mensual por adelantado
- Límite de endeudamiento
- Monto adeudado
- Tipo de plan
- Campaña Winback móvil (permite el ingreso de ventas en Rut con deuda histórica debe indicar SI).
- Días desde la última compra
- Mensaje Motor Evaluación

The image shows a screenshot of a web application interface. On the left, a sidebar menu is visible with options: 'VER SERVICIOS ACTIVOS', 'CAMBIAR ACREDITACIÓN', and '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!'. The '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' section has icons for 'HOGAR', 'TV', 'TELÉFONO', 'INTERNET', 'MÓVIL', 'EQUIPOS', 'PLANES MÓVIL', and 'ACCESORIOS'. The 'MÓVIL' icon is highlighted. Below the sidebar, there are buttons for 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'. On the right, a modal window titled 'DETALLE EVALUACIÓN' is open. It has tabs for 'MÓVIL' and 'HOGAR'. The 'MÓVIL' tab is active, showing a form with the following fields: 'ID: 7207674X', 'Deuda: No', 'Fecha Deuda: No', 'Cliente Activo: No', 'Equipo Propio: No', 'Cantidad de Líneas Disponibles: 0', 'Cargo Fijo Mensual por Adelantado: NO', 'Límite de endeudamiento: \$ 27.000', 'Monto adeudado: \$ 0', 'Tipo de plan: Libre', 'Campaña winbank: No', and 'Días desde la última compra: 0'. There is also a 'FECHA DEUDA' and 'VALOR DEUDA' section. At the bottom, it says 'Total de deuda: \$ 0' and 'Mensaje Motor Evaluación: Cite solo puede optar cargo de activacion contado'.

## PASO 1: CLIENTE

En caso de que el cliente tenga líneas activas en nuestra compañía podrás revisarlo desde la botonera **"Ver servicios activos"**. Si el límite de endeudamiento entregado en primera instancia por Front Comercial no es suficiente para contratar, el ejecutivo tiene la posibilidad de cambiar este medio desde la opción **"+ Cambiar acreditación"**. Desde este menú se puede seleccionar un nuevo tipo de acreditación para evaluar al cliente, dependiendo de la que se selecciona mostrará un formulario distinto según la configuración de la acreditación seleccionada.

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre: **ANABEL REBOLLEDO**  
RUT:  
Fecha de nacimiento: **01/01/1990**

\$ 20.000  
Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0  
Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS

CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

### **PASO 1: CLIENTE**

En el caso que selecciones la acreditación cliente competencia debes completar los siguientes datos: cantidad de líneas donadora, antigüedad donadora, cargo fijo donadora y nombre de compañía donadora. A continuación, presionar evaluar para que el sistema verifique los datos e ingresar, si se encuentran correctos entregará el mensaje evaluación exitosa. Para revisar la nueva evaluación con la acreditación "Cliente Competencia", deberás presionar la opción detalle de evaluación.



## PASO 2: SERVICIOS

Desde la opción **"Catálogo"** se muestra los planes disponibles y el tipo de adquisición. En la sección **"selecciona plan"** se podrá agregar el plan que se está queriendo vender al cliente, desde esta pantalla se podrá visualizar el detalle de cada uno. Para seleccionar la oferta que ha solicitado el cliente se debe presionar sobre el plan.



## PASO 2: SERVICIOS

En la sección "Portabilidad" se debe agregar la compañía donante, el número a portar y posteriormente presionar "validar". Una vez validada la información el sistema nos arrojará el siguiente mensaje: "Portabilidad Valida" y además entregará el resultado de la validación.



## PASO 2: SERVICIOS

Seleccionado el plan que desea contratar el cliente desde la opción "Tipo de adquisición" desde esta botonera se puede seleccionar el **tipo de adquisición**: Propio.

1. **Propio**: hace referencia que el equipo es propiedad del cliente, desde esta opción se completa el IMEI de forma automática.



The screenshot shows a web interface for selecting a service plan. At the top, a red header bar contains the text "05 2021-EP-PLAN S CE". Below this, there is a section titled "Seleccionar adquisición" with a yellow cursor icon pointing to it. Underneath, the text "Tipo de adquisición:" is followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing three options: "VENTA", "ARRIENDO", and "PROPIO". The first option, "Selecione...", is highlighted in grey. To the right of the dropdown menu, there are two buttons: "LIMPIAR" (outlined) and "AGREGAR" (solid red).

## PASO 2: SERVICIOS

Agregado el tipo de adquisición el sistema entregará un mensaje que muestra los cargos asociados. El mensaje mostrará la siguiente información:

- **Descripción del plan:** nombre del plan que fue agregado en sección "selecciona tu plan"
- **Descripción del equipo:** aparecerá la descripción del equipo en caso de que el cliente lleve un equipo en arriendo o en venta.
- **Cargo fijo mensual:** total de cargos fijos

- **Cargo de activación:** total de cargos de activación.
- **Valor Simcard:** valor total simcard (costo \$0)
- **Total:** valor total de los detalles que se mencionan anteriormente. Cancelar: Al ser seleccionado se cierra la pantalla de cargos asociados.

Revisada toda la información de los cargos asociados debemos presionar la botonera **"Aceptar"**

### CARGOS ASOCIADOS

● 05 2021-ARR-MAX PREMIUM LIBRE

|                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| Cargo fijo mensual: | \$ 16.798         |
| Cargo de activación | \$ 233.761        |
| Valor SIMcard:      | \$ 0              |
| Monto pie:          | \$ 0              |
| <b>TOTAL PAGAR:</b> | <b>\$ 233.761</b> |

CANCELARACEPTAR

## PASO 2: SERVICIOS

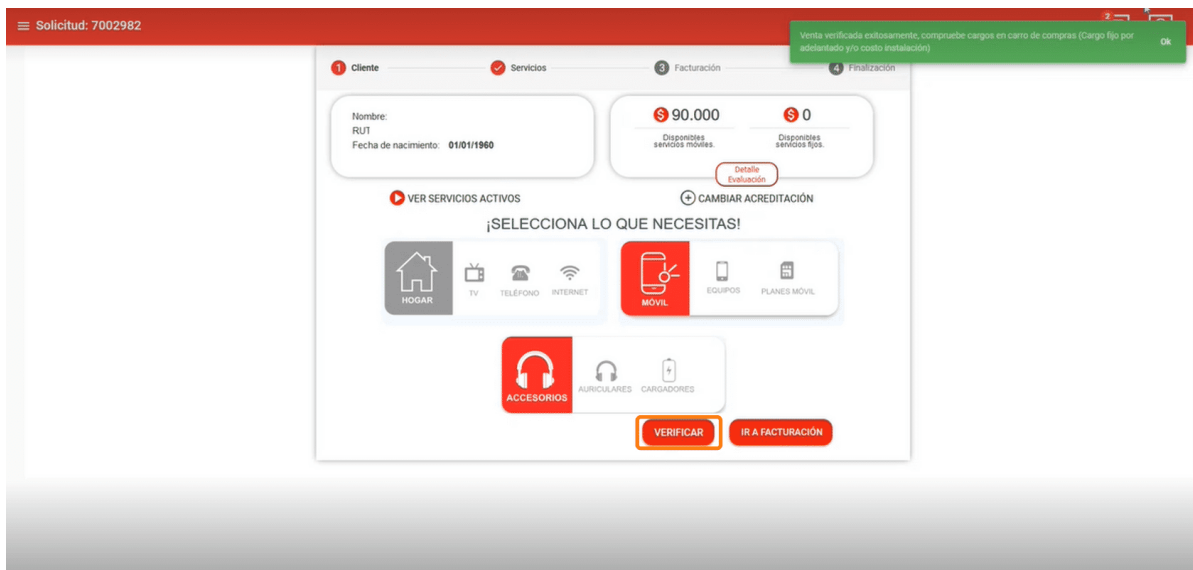
Al presionar la botonera **"Aceptar"** cargos de activación el sistema redirigirá a la página principal arrojando el siguiente mensaje: *se agregó su línea correctamente*. Para continuar la venta se debe presionar la botonera **"Verificar"**. Luego, **"Siguiende"**

En caso de una venta de varias líneas se debe verificar y presionar el ícono móvil y seleccionar nuevamente tipo de venta, plan y tipo de adquisición tal como lo vimos anteriormente.

The screenshot displays a web interface for selecting services. At the top, there are three steps: 1. Cliente, 2. Servicios, and 3. Se agregó su línea correctamente. A green notification box with 'Ok' is visible. Below the steps, there are two boxes: one for customer details (Nombre, RUT, Fecha de nacimiento: 01/01/1990) and another for available services (Disponibles servicios móviles: \$ 20.000, Disponibles servicios fijos: \$ 0). A 'Detalle Evaluación' button is located between these boxes. Below the boxes, there are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. The main section is titled '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' and contains three categories of services: 'HOGAR' (TV, TELÉFONO, INTERNET), 'MÓVIL' (EQUIPOS, PLANES MÓVIL), and 'ACCESORIOS' (AURICULARES, CARGADORES). At the bottom, there are two red buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN'.

## PASO 2: SERVICIOS

Seguidamente en la pantalla inicial se debe presionar "**Verificar**".



## PASO 2: SERVICIOS

Verificada la venta el sistema arrojará el siguiente mensaje: venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (cargo fijo por adelantado y/o costo de instalación) lo que significa que se puede continuar con la venta.



1 Cliente

✓ Servicios

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación) Ok

20.000

Disponibles servicios móviles.

Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

+ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

## PASO 2: SERVICIOS

Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

Se debe revisar al detalle planes/equipos inmediatos:

**1. Sección plan contratado (CF mensual C/IVA):** se muestra los planes contratados por el cliente y el costo que debe cancelar.

**2. Equipamientos (precio lista s/IVA):** muestra el costo del equipo.



### CARRO DE COMPRA

PLANES/EQUIPOS

CARGOS/PAGOS INMEDIATOS

PLAN CONTRATADO (CF MENSUAL C/IVA)

05 2021-EP-PLAN S CE

1

\$ 8.991

X

TOTAL A PAGAR MOVIL: \$ 8.991

TOTAL A PAGAR MENSUAL: \$ 8.991

EQUIPAMIENTOS (PRECIO LISTA S/IVA)

TARJETA SIMCARD

1

ACCESORIOS (PRECIO LISTA S/IVA)

SKU 7002780 - HUAWEI WATCH GT 2 SPORT LATONA

1

\$ 77.671

X

TOTAL A PAGAR ACCESORIOS: \$ 77.671

Se debe revisar al detalle cargos/pagos inmediatos:

- 1. Sección cargos por activación por equipamientos:** Sección que señala los cargos por activación y pagos inmediatos que se realizarán, en la primera sección se muestran las SIMCard y su valor.
- 2. Sección cargos por adelantado por operación:** Sección que muestra la cantidad de cargos por adelantado (de existir) en total por todos los productos agregados.
- 3. Sección cargo pie:** muestra total de pago pie si corresponde.
- 4. Cargo por despacho:** desde esta opción se podrá visualizar el costo de envío por Delivery.
- 5. Cargo por despacho accesorios:** Sección que muestra el costo total por todos los accesorios agregados.

**6. Total pago inmediatos:** Sección que muestra el total de los pagos inmediatos, se aprecia el valor de total de los cargos sin IVA y el costo del porcentaje del IVA que se aplicará.

**7. Total pagar:** Señala el valor total a pagar.



| CARRO DE COMPRA                                 |                         |
|-------------------------------------------------|-------------------------|
| PLANES/EQUIPOS                                  | CARGOS/PAGOS INMEDIATOS |
| <b>CARGO ACTIVACIÓN POR EQUIPAMIENTO(S/IVA)</b> |                         |
| TARJETA SIMCARD                                 | 1 0                     |
| <b>CARGO X ADELANTADO X OPERACIÓN (S/IVA)</b>   |                         |
| BIOMETRÍA                                       | 0 0                     |
| CREDITO                                         | 0 0                     |
| LÍNEAS                                          | 0 0                     |
| <b>CARGO FIJO X ADELANTADO X LÍNEA (S/IVA)</b>  |                         |
| TIPO DE ADQUISICIÓN                             | 0 0                     |
| TIPO DE PLAN                                    | 0 0                     |
| <b>CARGO PIE</b>                                |                         |
| TOTAL CARGOS (S/IVA)                            | 0 0                     |
| IVA (19%)                                       | 0 0                     |
| <b>CARGOS POR DESPACHO</b>                      |                         |
| <b>CARGO POR DESPACHO EQUIPAMIENTO MOVIL</b>    |                         |
| TOTAL CARGOS                                    | 2900 0                  |
| <b>CARGO POR DESPACHO ACCESORIOS</b>            |                         |
| TOTAL CARGOS                                    | 3900 0                  |
| <b>TOTAL PAGO INMEDIATO</b>                     |                         |
| TOTAL CARGOS (S/IVA)                            | 77.671 0                |
| IVA (19%)                                       | 14.757 0                |
| TOTAL A PAGAR: 99.228 0                         |                         |

### PASO 3: FACTURACIÓN

Al presionar la botonera **“Ir a Facturación”** el sistema emitirá el mensaje **“Venta ya ha sido verificada”** por lo que se puede continuar.

Solicitud: 7002982

venta ya ha sido verificada

OK

1 Cliente

2 Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1960

\$ 90,000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS

◀ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOOGAR

TV

TELÉFONO

INTERNET

MÓVIL

EQUIPOS

PLANES MÓVIL

ACCESORIOS

AURICULARES

CARGADORES

VERIFICAR

IR A FACTURACIÓN

### PASO 3: FACTURACIÓN

A continuación, se asigna el ciclo de facturación del cliente, como es una cuenta nueva se debe presionar el botón **“Crear Cuenta Nueva”** y completar los datos faltantes (Personales, datos de contacto, ingreso de dirección). Al crear una cuenta nueva, el sistema automáticamente la seleccionará y avanzará a la siguiente etapa del flujo.

✓ Cliente — ✓ Servicios — **3 Facturación** — 4 Finalización

Nombre: CARMEN LÓPEZ  
RUT: 16.163.987-K  
Fecha de nacimiento: 29/03/1978  
Verificación biométrica: ✓

\$ 27.000  
Disponibles servicios móviles.

\$ 0  
Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

+ CAMBIAR ACREDITACIÓN

ACTUALIZAR ↺

**NUEVA CUENTA**

2 FIRMA DE CONTRATO

**SIGUIENTE**

### **PASO 3: FACTURACIÓN**

Se debe completar los siguientes datos:

- Datos Personales
- Datos de contacto
- Dirección
- Cuenta facturación
- Ciclo facturación (el más cercano a la fecha de la venta).
- Tipo de cliente (persona natural) se completa de forma automática
- Subtipo Cliente (nuevo) se completa de forma automática
- Entidad de facturación

- Formato de facturación (boleta)
- Medio de facturación
- Online (envío a correo)
- Número de teléfono se debe completar
- Email y verificación: se completan de forma automática con el correo ingresado en el paso 1 del proceso

Posteriormente al completar cada uno de los ítems se debe presionar el botón **"Siguiete"** para que se grabe la información desde cada ítem.

The screenshot displays a multi-step registration form. The first step, 'DATOS PERSONALES', is completed. The second step, 'DIRECCIÓN', contains fields for Region, Comuna, Provincia, Sector, Tipo, Calle, Número, and Tipo de edificio, with a red 'SIGUIENTE' button. The third step, 'CUENTA FACTURACIÓN', is also completed and shows 'Ciclo de facturación' as 'Ciclo 14', 'Tipo de Cliente' as 'PERSONA NATU...', and 'Subtipo Cliente' as 'NUEVO'. It includes dates for 'Emisión Boleta', 'Vencimiento Boleta', and 'Renovación Plan'. The fourth step, 'ENTIDAD DE FACTURACIÓN', shows 'Formato facturación' with 'Boleta' and 'Factura' options, and 'Medio facturación' with 'Online' (selected) and 'Papel (\$700)' options. It also has fields for 'Email' and 'Verifica email', both containing 'anabelle.rebolledo@x', and a 'Número envío Boleta SMS' field. A red 'CREAR' button is at the bottom.

### PASO 3: FACTURACIÓN

Creada la cuenta del cliente aparecerá en sistema, se debe presionar **"Usar"** y luego **"Siguiete"**

En caso de que el cliente tenga creada alguna cuenta se mostrará la información de cada una de las cuentas disponibles. Y si el cliente desea utilizar la misma cuenta desde la botonera "Usar" se puede seleccionar.

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

FA:231871648  
Cbpld:CO1005988615  
Tipo de cuenta:N  
Subtipo:NNVO  
Ciclo facturación:10

USAR

Teléfono:569 56999999999  
Teléfono fijo:56999999999  
Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL

CREAR DESDE ESTA CUENTA

2 REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE

### PASO 3: FACTURACIÓN

Seguidamente el sistema redirige a la firma del contrato. Para ello, se debe seleccionar la opción **"Identificación facial"** siendo esta la primera alternativa de validación de identidad del cliente. En caso de que por alguna razón no sea posible validar a través de facial, se podrá utilizar identificación por cuestionario Equifax la cual se apertura dentro de la misma página de contratación. En caso de rechazo, el cliente debe ser dirigido a una sucursal presencial para su contratación.

✓ Cliente    ✓ Servicios    3 Facturación    4 Finalización

Nombre:  
RUT

\$ 90.000  
Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0  
Disponibles  
servicios fijos.

Detalle  
Evaluación

✓ FIRMA DE CONTRATO

☒ Identificación facial    ☐ Identificación cuestionario    ☐ Identificación biométrica

2 REGISTRO DE PAGO

### **PASO 3: FACTURACIÓN**

Al seleccionar la opción **“identificación facial”** aparecerá el correo electrónico que se había ingresado previamente en el paso 1 (Datos del cliente). A través de ese email llegará la validación facial que debe realizar el cliente.



✓ Cliente

✓ Servicios

3 Facturación

4 Finalización

Nombre:  
RUT:  
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000

Disponibles  
servicios móviles.

\$ 0

Disponibles  
servicios fijos.

Detalle Evaluación

FIRMA DE CONTRATO

☒ Identificación facial
☐ Identificación cuestionario

Email:  
abel.rebolledo@gmail.com

Link autenticación :

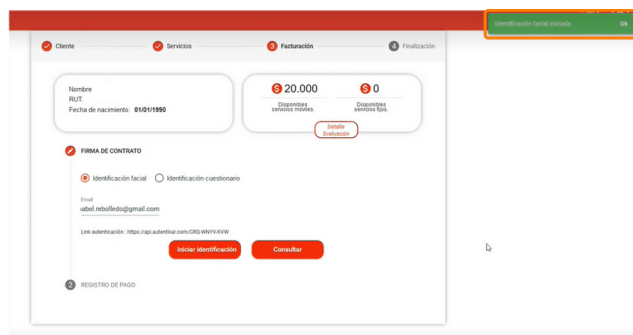
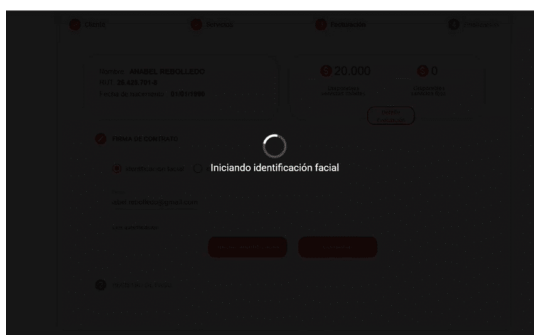
Iniciar identificación

Consultar

2 REGISTRO DE PAGO

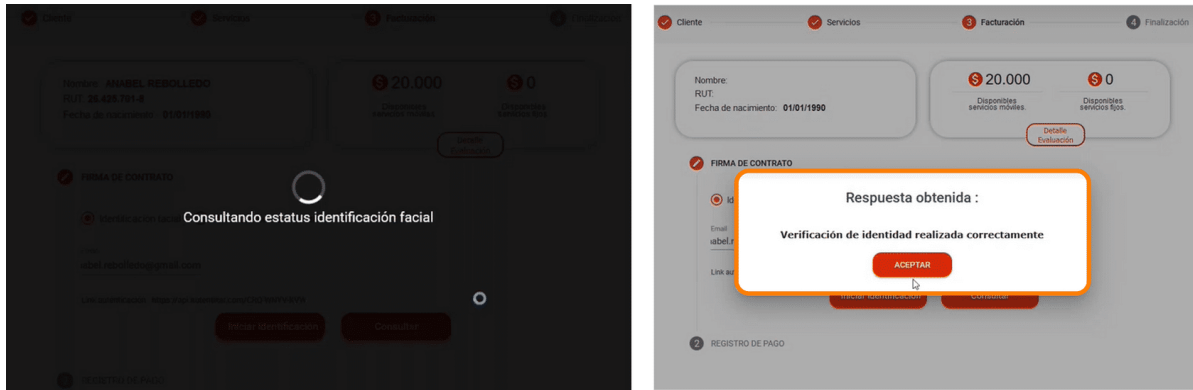
### PASO 3: FACTURACIÓN

Mientras el cliente realiza la validación facial el sistema mostrará la siguiente pantalla.



### PASO 3: FACTURACIÓN

Cuando el cliente finaliza su validación facial, el sistema mostrará la siguiente pantalla y además un mensaje confirmando que la verificación de identidad fue realizada correctamente.



### PASO 3: FACTURACIÓN

Inmediatamente el sistema nos mostrará el cupón de pago con el detalle de los pagos a realizar.

REGISTRO DE PAGO

Claro

CUPÓN DE PAGO MÓVIL

Nombre: PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON  
Sucursal: 41

N° Transacción  
50005847

RUT Cliente  
264257018

Fecha de pago  
01/04/2023

MOTIVO DE PAGO

MONTO

Cargos de activación

\$ 0

Cargos por adelantado

\$ 0

Cargos ple

\$ 0

Costo por despacho de móvil

\$ 0

IVA 19%

\$ 0

TOTAL A RECAUDAR:

\$ 0

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR

DIRECCIÓN DE DESPACHO

INGRESAR PEDIDO

### PASO 3: FACTURACIÓN

Desde la opción **“Adjuntar”** el ejecutivo podrá subir los documentos necesarios para complementar la venta.

REGISTRO DE PAGO

Claro

CUPÓN DE PAGO MÓVIL

N° Transacción  
50005847

RUT Cliente  
264257018

Fecha de pago  
01/04/2023

MOTIVO DE PAGO

MONTO

Cargos de activación

\$ 0

Cargos por adelantado

\$ 0

Cargos ple

\$ 0

Costo por despacho de móvil

\$ 0

IVA 19%

\$ 0

TOTAL A RECAUDAR:

\$ 0

Firma y Timbre cajero

ADJUNTAR

DIRECCIÓN DE DESPACHO

INGRESAR PEDIDO

ADJUNTA TUS DOCUMENTOS

DOCUMENTOS DE VENTA

TIPO DE ARCHIVO

ARCHIVO ADJUNTO

RUT Titular

Adjuntar

Otros Docs

Adjuntar

CERRAR

GUARDAR

### PASO 3: FACTURACIÓN

Desde la opción “**Dirección de Despacho**”:

Se puede seleccionar desde la parte superior la dirección ingresada previamente para el envío del chip, accesorios o equipo contratado por el cliente. Al presionar “Validar tipo de despacho disponible” el sistema entrega dos opciones de despacho:

- Despacho express:** en este caso el servicio solicitado llegará en un tiempo reducido, ya que la dirección seleccionada se encuentra cercana a una sucursal de Claro (menor a 6 km. de radio).

- Despacho normal:** En este caso el pedido llegará antes de tres días hábiles. Cuando solo se muestre esta opción es porque no se ubicó ninguna sucursal de Claro cercana a la dirección del cliente, por lo que no se puede ofrecer el envío express.

**REGISTRO DE PAGO**

**CUPÓN DE PAGO MÓVIL**

Nº Transacción: 50005847 | RUT Cliente: | Fecha de pago: 01/04/2023

| MOTIVO DE PAGO              | MONTO       |
|-----------------------------|-------------|
| Cargos de activación        | \$ 0        |
| Cargos por adelantado       | \$ 0        |
| Cargos pie                  | \$ 0        |
| Costo por despacho de móvil | \$ 0        |
| IVA 19%                     | \$ 0        |
| <b>TOTAL A RECAUDAR:</b>    | <b>\$ 0</b> |

Firma y Timbre cajero

**DIRECCIÓN DE ENVÍO**

¿Desea usar dirección de clientización: EL SALTO, 5450, Huechuraba, METROPOLITANA DE SANTIAGO?

Av. El Salto 5450 Huechuraba, Región Metropolitana, Chile

Map showing location and nearby points of interest.

**VALIDAR TIPO DE DESPACHO DISPONIBLE**

☒ **Despacho Express**  
El pedido llegará en 6 horas.  
Si la compra se realiza un domingo o festivo se recibirá al día siguiente.

☐ **Despacho Normal**  
El pedido llegará antes de 3 días hábiles.

Cancelar | Aceptar

### PASO 4: FINALIZACIÓN

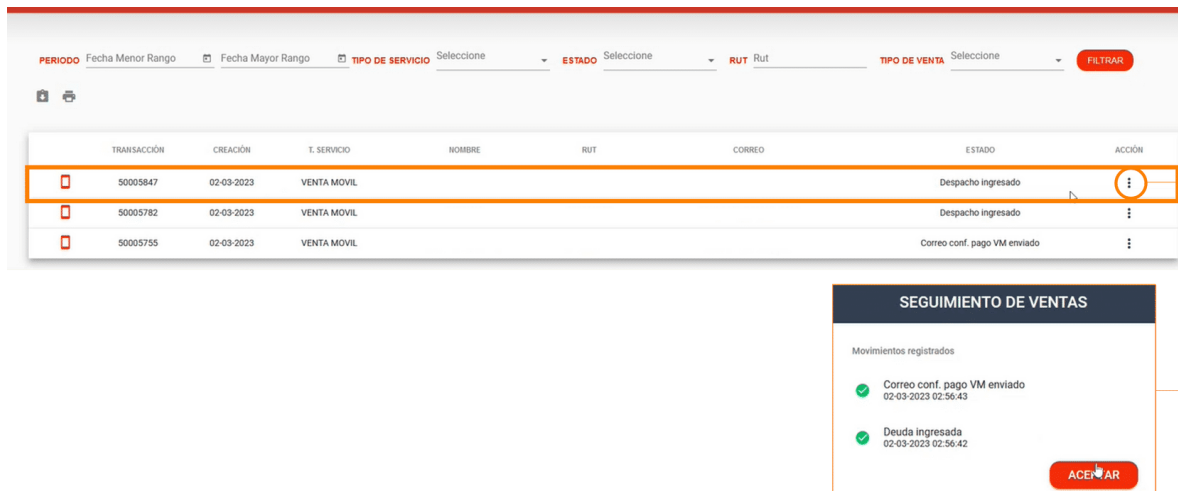
El sistema nos mostrará un mensaje con el resumen de la venta ingresada. Se podrá visualizar el número de orden, tipo de orden y la descripción de la orden, seguidamente, se debe presionar la

botonera **“confirmar”**. Una vez revisada la información se debe presionar la botonera “Confirmar” que al ser seleccionado redirige a sección dashboard.



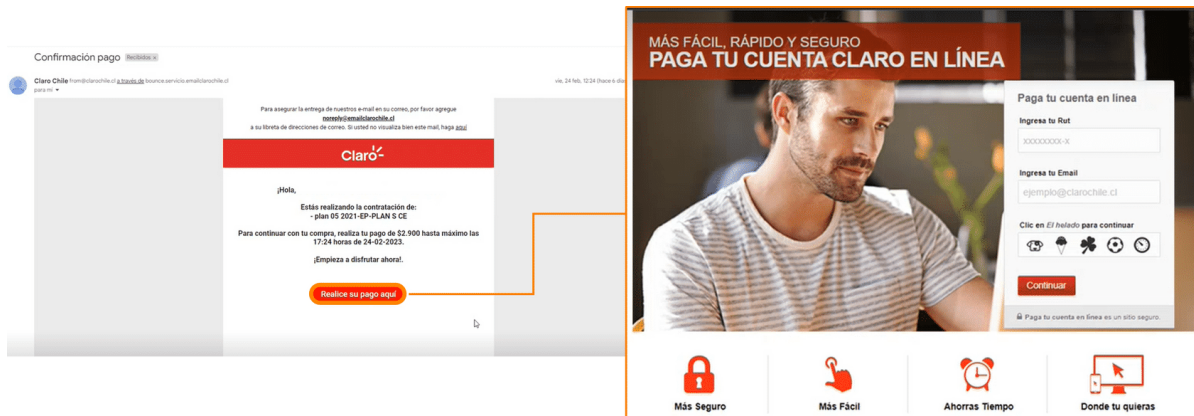
#### PASO 4: FINALIZACIÓN

Una vez finalizada la venta con la orden cerrada en One, aparecerán los datos de la misma en el dashboard. Desde los tres puntos podrá visualizar el seguimiento de la venta.



#### **PASO 4: FINALIZACIÓN**

Ingresada la venta, de forma inmediata el cliente recibirá un correo electrónico con el detalle del pago que debe realizar si corresponde. El cliente al presionar “realice su pago aquí” se redirigirá a la página de pago de Claro.



## **ESCALAMIENTO:**

En caso de que se ingrese la venta en FVM en su totalidad, y el cliente desista de la contratación dentro del momento de realización de la venta, debes aplicar los siguientes pasos:

1. Informa a cliente que su caso será escalado con las áreas respectivas para el retracto e indica que, si en el caso de que de igual forma se realice el despacho en su domicilio, debe rechazar la entrega de la

SIMCARD. Procede a consultar si esta de acuerdo, y escala los datos solicitados en el punto 2.

**2.** Consultar los siguientes datos al cliente para escalar por correo:RUT

(Donde se gestionó la venta):

TELÉFONO EN GESTIÓN (Donde se efectuó la solicitud):

NÚMERO DE CONTACTO:

DIRECCIÓN (Donde solicitó el despacho):3. Supervisor de plataforma debe escalar por email a las siguientes casillas de correo: [maria.gallardoq@clarovtr.cl](mailto:maria.gallardoq@clarovtr.cl); [mjose.corona@clarovtr.cl](mailto:mjose.corona@clarovtr.cl)



## ¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cuándo realizamos una venta nueva en el paso N° 1 Cliente qué opción debemos seleccionar en tipo de venta?

- ☐ Migrar Claro Prepago-Postpago
- ☐ Portín Postpago-Postpago

☐ Portín Prepago-Postpago

☐ Venta 1era/2das líneas

SUBMIT

¿Desde qué botonera podemos visualizar el resultado de la evaluación de crédito?

---

☐ Detalle Evaluación

☐ Ver resultado de evaluación de crédito

☐ Ver resultado

☐ Nueva Acreditación

SUBMIT



¿Qué medio de acreditación de ingresos utiliza el sistema para entregar un límite de endeudamiento de forma automática?

---

- ☐ Cliente Claro
- ☐ Cliente Competencia
- ☐ Cliente Prepago
- ☐ Sin Acreditación

SUBMIT

CONTINUAR

## UNIDAD 2: CAMBIO O DEVOLUCIÓN EQUIPOS TERMOSELLADO Y LEY DE RETRACTO

---



**POLÍTICA DE ATENCIÓN:**



✓ Aplica para Equipos Termosellados (Venta Presencial) y Ley de Retracto (Venta NO Presencial).

✓ El equipo debe ser recibido termo-sellado (NO debe presentar modificaciones en su empaque original, debe estar cerrado y con sellos originales) dentro de los 10 días corridos de la adquisición, en caso contrario, debe ser ingresado a Servicio técnico para sus revisiones.

**CANAL DIGITAL:** *"XXXX, te informo que la solicitud de cambio de equipo móvil se realiza de forma presencial. Debes considerar que el equipo debe estar termo-sellado (sin modificaciones al empaque original)."*

✓ Sí la venta fue realizada mediante e-commerce o televenta y de acuerdo a lo establecido en la ley del consumidor y posibilidad de retractor, el equipo puede estar sin el termo-sellado, pero debe presentarse en perfecto estado y con todos sus accesorios y caja original, dentro de los 10 días desde su venta.

**CANAL DIGITAL:** *"Sr(a) XXXX, le informo que la solicitud de cambio de equipo móvil se realiza de forma presencial. Debe considerar que el equipo debe estar en perfecto estado con todos sus accesorios, empaques y folletería (sin modificaciones al empaque original)"*

**DEBES SABER:**



#### IMPORTANTE

Verifica que todo cambio de equipo (color, dimensiones, características) dentro de los **primeros 10 días de corrido, debes proceder de acuerdo al canal de adquisición del equipo:**

**1. Sucursales:** El equipo debe estar TERMOSELLADO en caso de excepción, el jefe de sucursal debe dar la autorización en TSA3 (deja el equipo disponible con solución en la bandeja de trabajo de TSA3), en estado de TSA3 dejar “disponible para retiro”, de acuerdo a lo establecido en “Excepción devolución de equipo por jefe de Sucursal”.

Si el jefe de Sucursal realiza una excepción, el equipo puede no venir termosellado, sin embargo, debe venir con todos sus accesorios, cajas y sellos, y sin ningún tipo de bloqueo, deberá siempre registrarse por el procedimiento Devolución de Equipos Móvil.

Si la devolución no cumple con lo anteriormente, el jefe de sucursal deberá solicitar autorización excepcional al área de servicio técnico. Debe realizar la solicitud, vía email con una fotografía del equipo, dirigido a [sop\\_servtec@clarovtr.cl](mailto:sop_servtec@clarovtr.cl), quien autorizarán la excepción.

No se puede delegar la excepción de devolución a otro colaborador, es responsabilidad exclusiva del jefe de sucursal.

**2. E-commerce- Televenta delivery:** Sujeto a cambio de acuerdo a ley de retracto (equipo en perfecto estado y con todos sus accesorios originales). Antes de ejecutar el cambio, debes encender el equipo y validar su estado (sin rayados, sin golpes, sin sellos de humedad activos, buscar mi iPhone desactivado, protección antirrobo de

Google desactivada, ninguna cuenta activa, sin claves asociadas al equipo, completamente reestablecido de fabrica). Si está en buen estado procede con el cambio.

**3. Distribuidor:** El equipo debe estar TERMOSELLADO en caso de excepción, el jefe de sucursal debe dar la autorización en TSA3 (deja el equipo disponible con solución en la bandeja de trabajo de TSA3), en estado de TSA3 dejar “disponible para retiro”, de acuerdo a lo establecido en “Excepción devolución de equipo por jefe de Sucursal”.

El equipo debe estar TERMOSELLADO en caso de excepción, el jefe de sucursal debe dar la autorización en TSA3 (deja el equipo disponible con solución en la bandeja de trabajo de TSA3), en estado de TSA3 dejar “disponible para retiro”, de acuerdo a lo establecido en “Excepción devolución de equipo por jefe de Sucursal”.

Si el jefe de Sucursal realiza una excepción, el equipo puede no venir termosellado, sin embargo, debe venir con todos sus accesorios, cajas y sellos, y sin ningún tipo de bloqueo, deberá siempre registrarse por el procedimiento Devolución de Equipos Móvil.

Si la devolución no cumple con lo anteriormente, el jefe de sucursal deberá solicitar autorización excepcional al área de servicio técnico. Debe realizar la solicitud, vía email con una fotografía del equipo, dirigido a [sop\\_servtec@clarovtr.cl](mailto:sop_servtec@clarovtr.cl), quien autorizaran la excepción.

No se puede delegar la excepción de devolución a otro colaborador, es responsabilidad exclusiva del jefe de sucursal.

### **IMPORTANTE:**

Sí el jefe de la sucursal autoriza el cambio, de forma excepcional, antes de realizar el cambio, debe encender el equipo y validar su estado (sin rayados, sin golpes, sin sellos de humedad activos, buscar mi iPhone desactivado, protección antirrobo de Google desactivada, ninguna cuenta activa, sin claves asociadas al equipo, completamente reestablecido de fabrica).

Para conocer cómo realizar el Registro de Excepción devolución de equipos por TSA3 pincha [aquí](#)

## PRECONDICIONES:



### IMPORTANTE

**1.** Verifica que el equipo este dentro de los primeros desde su habilitación.

a) Dirígete a ONE, luego a Productos Asignados, y verifica la fecha de Inicio del Compromiso de Arriendo del Equipo.

b) Si el equipo es prepago, debes revisar la fecha de compra por medio de la boleta original de la compra.

**2.** En caso que el equipo no sea CLARO, debes ofrecer la compra de un equipo, para ello, revisa el procedimiento de Renovación de equipo.

|                                            |                        |
|--------------------------------------------|------------------------|
| Equipo a Tarjeta Sin                       |                        |
| Contrato por arriendo de equipo            | 862864050183148        |
| Numero Pagare                              |                        |
| Fecha de Término del Compromi...           | 23/10/2023 12:00:00 AM |
| IMEI                                       | 862864050183148        |
| Fecha de Inicio del Compromiso ...         | 23/04/2022 11:58:59 PM |
| Duración del compromiso por eq...          | 18 meses               |
| Puedes ordenar de nuevo sin la tarjeta SIM |                        |



Para conocer la Gestión a realizar revisa el siguiente [link](#)

**Aplica de acuerdo al canal de compra del equipo**

**CONTINUAR**

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°01- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01-  
CCDD MÓVIL CLARO**

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

**FINALIZAR**