



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - VENTA REMOTA MÓVIL CLARO

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 Claro Más.



POLÍTICA DE LÍMITE DE VENTA DE EQUIPOS MÓVIL EN BOLETA



VENTA Y POSTVENTA DE E-SIM



DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE LÍMITE DE VENTA DE EQUIPOS MÓVIL EN BOLETA



OBJETIVO:



Establecer el límite máximo de equipos que pueden ser asociados a una misma boleta y RUT Titular, y definir el procedimiento de excepción aplicable para casos justificados, con el fin de resguardar la calidad de las ventas y mitigar riesgos comerciales y operacionales.

FLUJO DE EXCEPCIÓN:

Se mantiene vigente un **flujo de excepción** para aquellos casos en que se requiera ingresar **más de 3 equipos** en boleta asociados a un mismo RUT Titular. El ingreso a este flujo debe cumplir con los siguientes requisitos y procedimientos.

1. REQUISITOS PARA APLICAR A LA EXCEPCIÓN

2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EXCEPCIÓN

Para acceder a esta excepción, se deben cumplir **ambos requisitos de forma simultánea**:

- ✓ **Historial de pago validado:** El cliente debe presentar documentación que compruebe el pago de las **últimas 6 boletas consecutivas** en la compañía donante.
- ✓ En caso de que el cliente tenga menos de 6 meses de antigüedad en dicha compañía, **no aplica** al flujo de excepción.

✓ **Origen de la línea:** La línea que se desea asociar al equipo en boleta debe corresponder a una **portabilidad Postpago a Postpago (PosPos)**.



1. REQUISITOS PARA APLICAR A LA EXCEPCIÓN

2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EXCEPCIÓN

a. Responsable de la solicitud: El **supervisor del ejecutivo comercial** deberá gestionar la solicitud.

b. Medio de solicitud: Se debe enviar un correo electrónico a **Moises Padilla Diaz** (moises.padilla@clarovtr.cl) con los siguientes elementos:

Formulario de Excepción de Equipo en Boleta debidamente completado.

Documento adjunto que valide el historial de pago de las últimas 6 boletas en la compañía donante.

c. Validación: Una vez recibida la solicitud, se entregará un **acuso de recibo** y posterior **validación expresa** por parte del responsable (Moises Padilla), habilitando o rechazando el ingreso de la venta.



SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO:



Cualquier **ejecutivo comercial** que:

- Ingrese una venta con **más de 3 equipos en boleta** asociados a un mismo RUT Titular. **Sin haber gestionado el flujo de excepción**, y **sin contar con la autorización validada** por parte del responsable, será **sancionado con el bloqueo de su usuario IDM**, quedando **a la espera de una revisión de su situación particular**. La reincidencia o faltas graves podrán ser escaladas según el reglamento interno de la compañía.

FINALIZAR

VENTA Y POSTVENTA DE E-SIM



Una **eSIM** es una tarjeta SIM digital que sustituye al tradicional chip de plástico que se entrega a los clientes durante el proceso de venta o postventa. Es importante destacar que solo algunos dispositivos móviles son compatibles con una eSIM. Para verificar la compatibilidad, se debe solicitar al cliente que ingrese el código *#06#. Si se muestra el código EID, esto indica que el dispositivo es compatible con una eSIM.



La venta de esta eSIM aplica solo para las sucursales autorizadas que se detallan a continuación:

Región	Sucursal	Dirección Sucursal
Tarapacá	Iquique	Tarapacá 401
Antofagasta	Antofagasta	Balmaceda 2355, locales H al K, Bulevar de Servicios Mall Plaza Antofagasta
Coquimbo	La Serena	Aldunate 1568 Coquimbo
La Araucanía	Temuco	Av. Alemania 890

Valparaíso	Viña del Mar	Libertad 1348, local E-04, Mall Marina Arauco
Libertador General Bernardo O'Higgins	Rancagua	Carretera El Cobre Eduardo Frei Montalva 340, local 10
Maule	Talca	1 Sur 1601, esquina 9 Oriente
Biobío	Concepción	Lincoyán 569
Los Lagos	Puerto Montt	Chillán 80, esquina Costanera Diego Portales
Arica y Parinacota	Arica 2	21 de Mayo 372
Ñuble	Chillán	El Roble 580
Magallanes y de la Antártica Chilena	Punta Arenas	Gobernador Carlos Bories 847-B
Atacama	Copiapó	Atacama 456
Los Ríos	Valdivia	Av. Alemania 667

Aysén General Carlos Ibáñez	Coyhaique	José de Moraleda 442
RM	Costanera Center(Mall)	Av. Andrés Bello 2425, local 133, nivel -1, Mall Costanera Center, Providencia

La postventa aplica para sucursales y call center. Si implica cambio de sim, se debe realizar sólo de **manera presencial.**

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 -VENTA REMOTA MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 -
VENTA REMOTA MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR