



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

LEGAL Y REGULATORIO



En este curso revisaremos:



- **Objetivo**
- **Introducción**
- **Unidad 1: Finalización de servicios**
- **Unidad 2: No Molestar**
- **Unidad 3: Retracto**
- **Unidad 4: Garantías**
- **Unidad 5: Reversa de Portabilidad**
- **Conclusión**

OBJETIVO



El objetivo de este curso es que puedas comprender los principales aspectos de las normativas asociadas al proceso de la venta de servicios.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las telecomunicaciones es el sector más masivo, creciente y dinámico del país, por esto nos enfocamos en ser líderes en el mercado y en satisfacer a nuestros clientes.

En esta oportunidad, hemos dispuesto esta instancia de capacitación para ti, para que puedas conectar a nuestros usuarios con las mejores soluciones, productos y servicios.

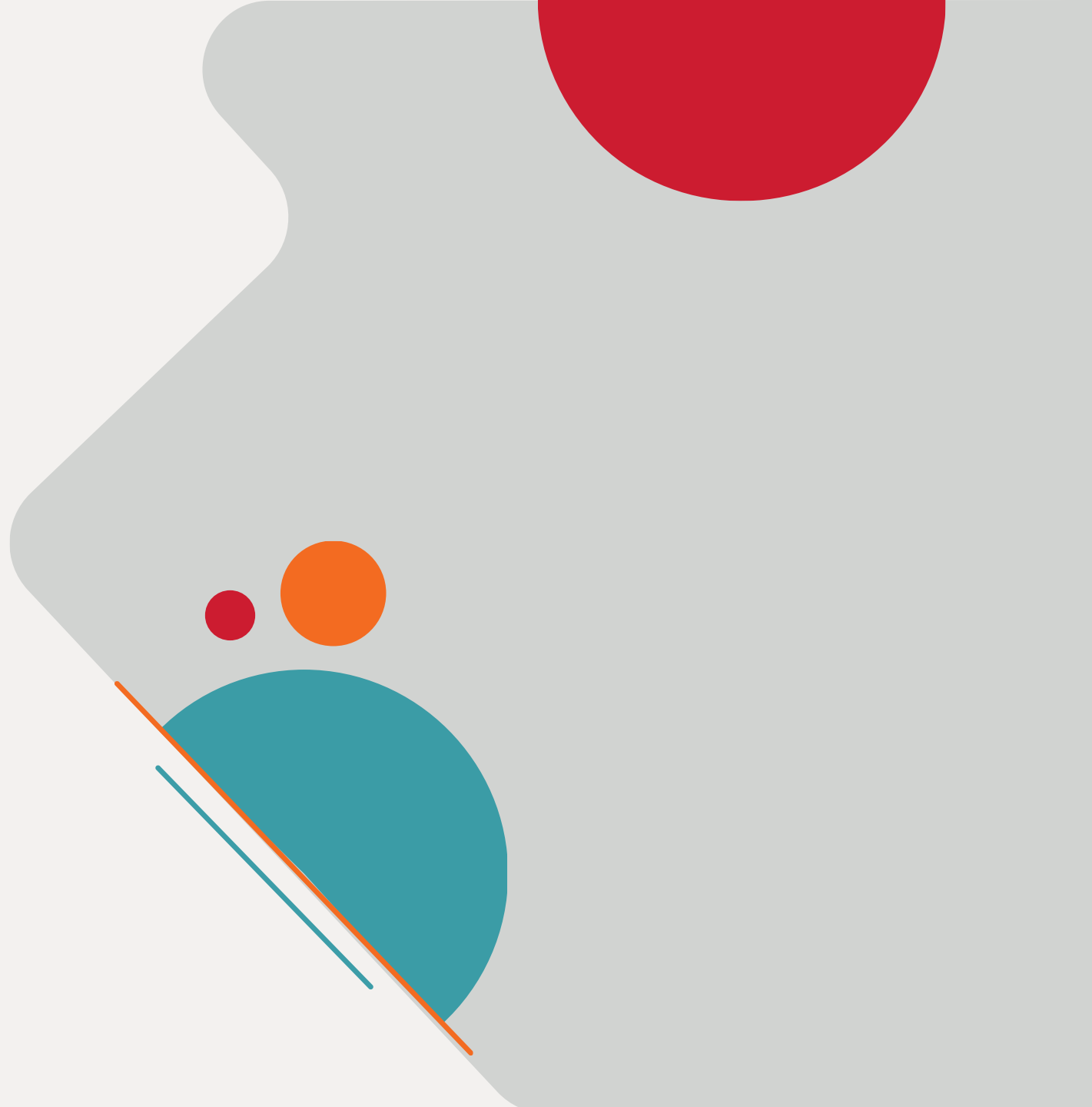




**Entrenamiento
Técnico Comercial**

ClaroVTR

UNIDAD 1: **FINALIZACIÓN DE SERVICIOS**



¿QUÉ ES LA FINALIZACIÓN DE SERVICIOS?

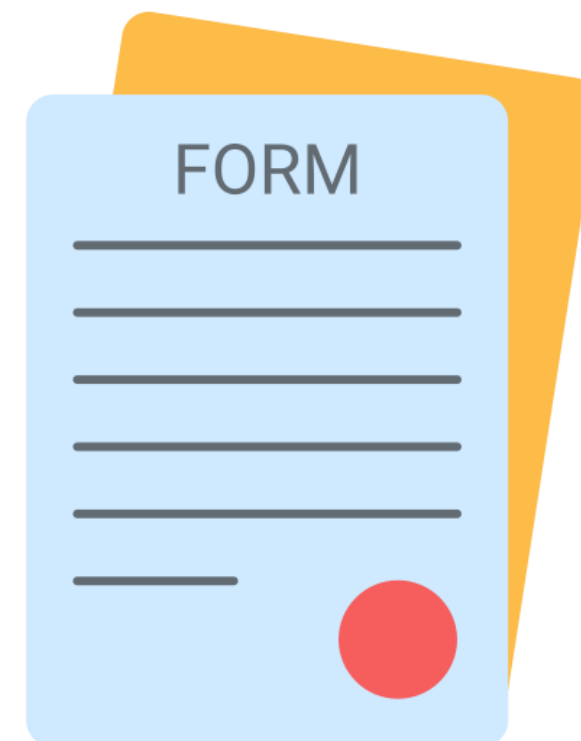
Se refiere al término del servicio contratado por el cliente. Se podrá finalizar el servicio contratado cuando así lo considere. Para ello, es importante considerar:

- La finalización de un contrato puede ser realizada sólo por el titular.
- La renuncia debe ser gestionada en un día hábil, independiente al canal de atención.
- Para gestionar la finalización de un servicio, **nunca pongas condiciones**. Ejemplo: obligar al cliente a pagar una deuda de cargo fijo mensual o entregar los equipos.



¿QUÉ ES LA FINALIZACIÓN DE SERVICIOS?

- Si no logras retener al cliente en el momento de la solicitud, debes validar la identidad (biometría dactilar o facial según corresponda, cuestionario, validación alternativa, etc.) y hacer la finalización en sistema. **SIN FIRMA DE FORMULARIO.**
- En el caso de RRSS, debes solicitar al cliente su información de contacto, e indicar que será contactado para validar su identidad y avanzar su solicitud. Además, sugerir el ingreso del requerimiento a través de Sucursal Virtual para realizar la validación de identidad. **Importante: No puedes rechazar el requerimiento de término a través de RRSS.**



¿CÓMO SE DEBE OPERAR SEGÚN LAS DISTINTAS CASUÍSTICAS?

Fallecimiento del titular: no es necesario validar la identidad del solicitante, solo se debe solicitar el nombre, apellido y RUT, registrando estos datos en la orden de término. **Además, se debe adjuntar el certificado de defunción del titular en el CRM.**



Titular privado de libertad, movilidad reducida o en el extranjero: realizar llamada de prueba al número a finalizar, para descartar. Si presenta algún documento que acredite la condición del titular. Este documento se debe adjuntar al CRM según corresponda. Realizado lo anterior, se procederá a gestionar la finalización del servicio, en el plazo máximo de **1 día hábil**.



¿CÓMO SE DEBE OPERAR SEGÚN LAS DISTINTAS CASUÍSTICAS?

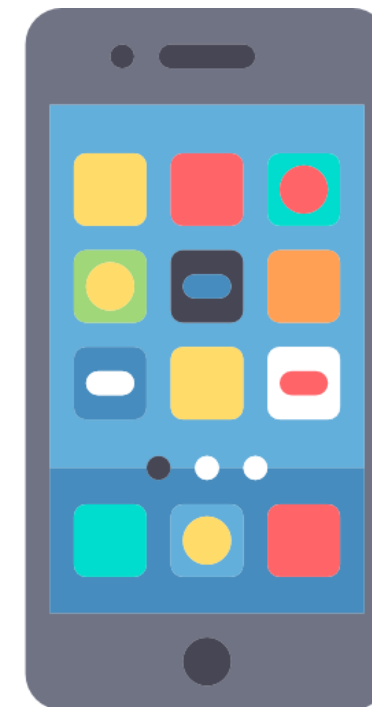
El área que recibe la documentación, siempre se debe adjuntar al Gestor Documental de ONE en servicio móvil, y respaldar según corresponda en servicios fijos.

Equipo: si el cliente consulta qué sucederá con el equipo (en arriendo), se debe informar lo siguiente:

Contrato de arriendo cumplido: si ya cumplió con el contrato de 18 meses, el equipo es propiedad del cliente.

Contrato de arriendo vigente: si aún no cumple los 18 meses del contrato, se cobrará las cuotas del equipo mensualmente, hasta llegar al mes 18.

Nota: si el cargo de activación fue pactado en cuotas, la sumatoria de las cuotas pendientes, serán cobradas en la próxima facturación.

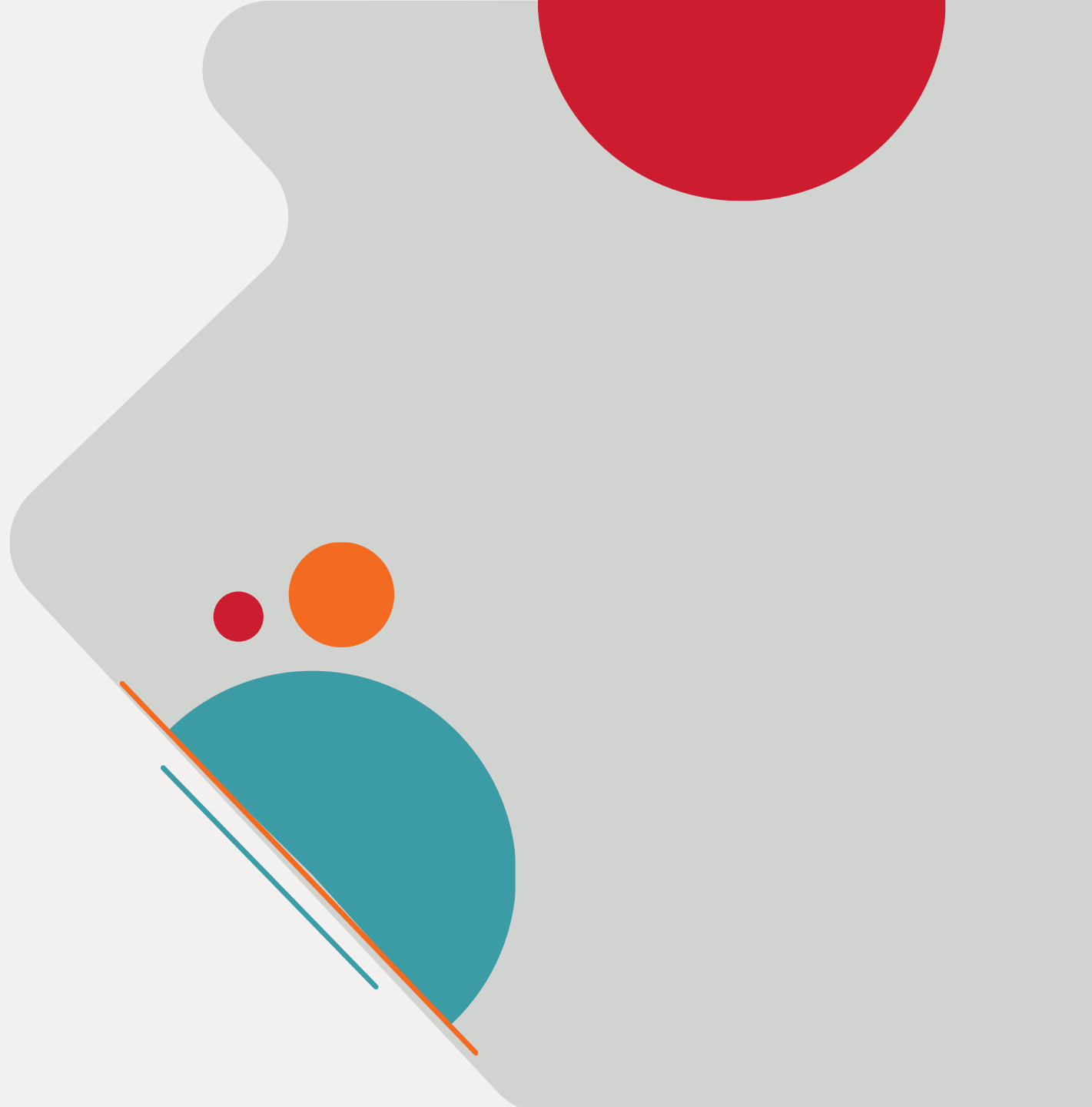




**Entrenamiento
Técnico Comercial**

ClaroVTR

UNIDAD 2: NO MOLESTAR



¿QUÉ ES LA LEY NO MOLESTAR?

Es una herramienta dispuesta por el SERNAC para que los consumidores puedan manifestar su voluntad expresa, de ser borrados de los listados de las empresas con el fin de no recibir promociones y publicidad que no desean.

Se encuentra establecido en la Ley N° 19.496, que tiene relación con la Protección de Derechos del Consumidor (No Molestar) y Protocolo de Buenas Prácticas (ATELMO).



SITUACIONES:

Este procedimiento se utiliza en las siguientes situaciones:

- No molestar **es una solicitud**, no un reclamo.
- Siempre debes realizar el registro de una solicitud No Molestar, desde el aplicativo oficial, ya sea ingresando desde Claro más o desde la web de Claro Chile.
- No molestar, **no bloquea a las empresas que contactan a los clientes por temas de cobranza**, las cuales están reguladas por ley.
- Debes considerar como reclamo, cuando hay insistencia por parte de la persona que realiza la gestión, por incumplimiento de la solicitud y pide ingresar el reclamo.

CONSIDERACIONES:

- Aplica cuando el cliente no desea ser molestado con mensajes, llamadas o correos con nuevas ofertas, promociones y publicidad.
- Aplica para clientes titulares de Claro Chile.
- Aplica para no clientes de Claro Chile (aquí no aplica titularidad).
- No aplica para acciones de cobranza, previa o posterior al vencimiento, ya que no es considerado No molestar.
- Si el cliente desea bloquear comunicaciones de otras empresas, debe verlo directamente con dicha empresa.
- Siempre se debe indagar por cuál medio el cliente no desea ser molestado: SMS. Mail y/o llamada telefónica.





IMPORTANTE

- Las siguientes casuísticas NO están contempladas en la ley No Molestar: Información que la empresa envía al cliente de sus servicios contratados. Ejemplo: aviso de carga de minutos y gigas, aviso compra de bolsa, descuentos o promociones a los que ha accedido como cliente, ofertas de blindaje.
- Cobranza por deuda vencida o no vencida.

VÍAS DE INGRESO DISPONIBLE PARA EL SOLICITANTE (CLIENTE O NO CLIENTE)



Formulario Página Web de Claro Chile: <https://www.clarochile.cl/personas/no-molestar/>



Canales de atención remota y presencial de Claro a través del aplicativo
<http://samwebsealint/NM/NoMolestarWeb2/> (acceso con las credenciales de One).7



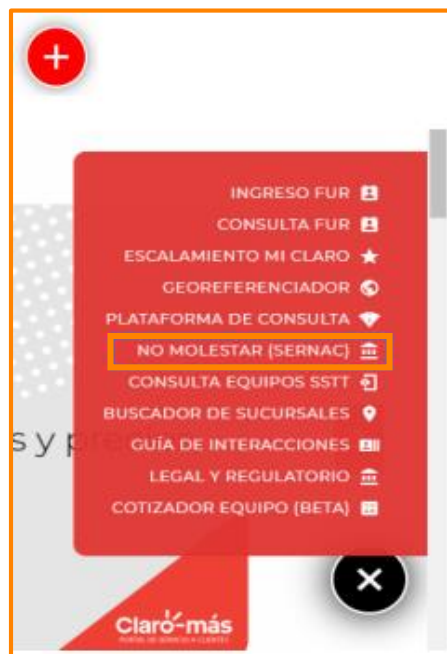
WEB SERNAC: WWW.SERNAC.CL/ No molestar

Se debe informar al solicitante que, en un plazo de **1 día hábil máximo**, se hará efectiva la eliminación de sus datos de todas las bases de contacto.

VÍAS DE INGRESO DISPONIBLE PARA EL EJECUTIVO:

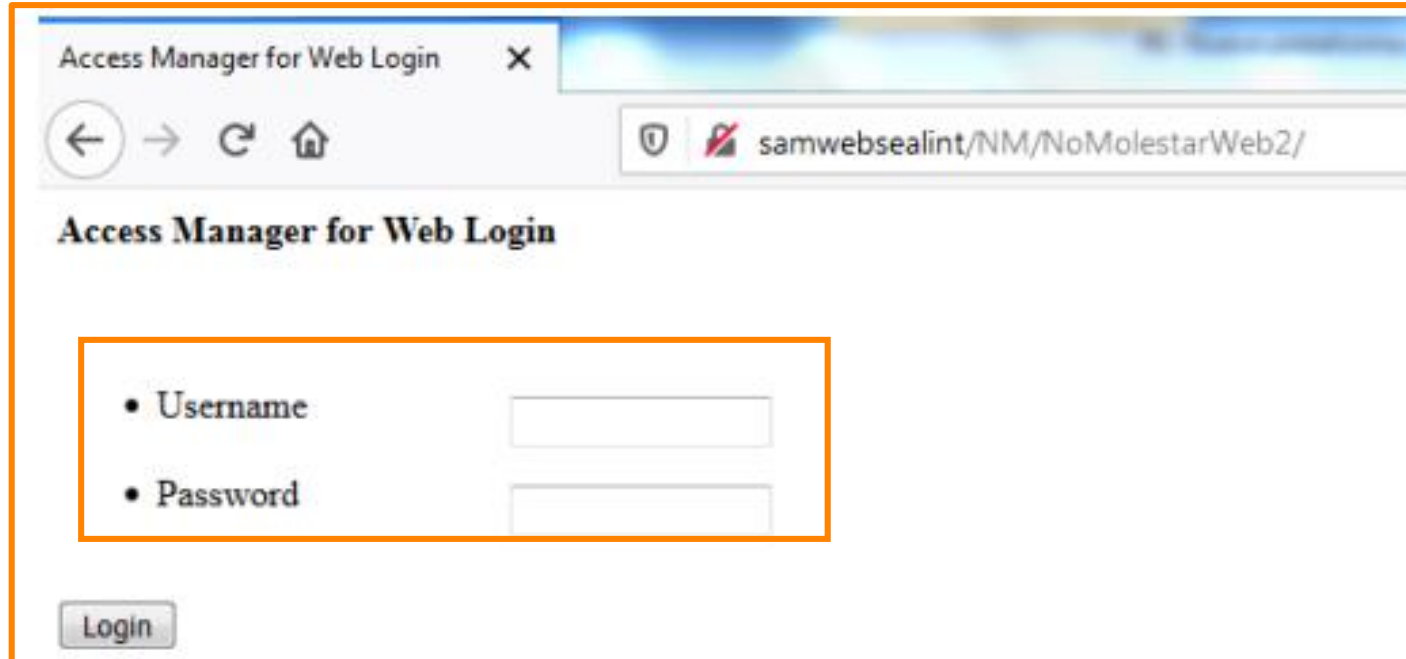
- Aplicativo oficial No molestar por Claro más o por el siguiente link: <http://samwebsealint/NM/NoMolestarWeb2/>
- La página Web de Claro Chile: Se utiliza cuando no se pueda acceder al aplicativo oficial, por perfil del ejecutivo o por contingencia.

Paso 1: acceso directo desde Claro Mas. También se puede acceder desde la [URL:http://samwebsealint/NM/NoMolestarWeb2](http://samwebsealint/NM/NoMolestarWeb2)



VÍAS DE INGRESO DISPONIBLE PARA EL EJECUTIVO:

Paso 2: ingresa con tu usuario de ONE



Access Manager for Web Login

← → ↻ 🏠 samwebsealint/NM/NoMolestarWeb2/

Access Manager for Web Login

- Username
- Password

Login

VÍAS DE INGRESO DISPONIBLE PARA EL EJECUTIVO:

Paso 3: una vez validados sus datos, podrás acceder a la página con ambos formularios para el ingreso y consulta de registros



VÍAS DE INGRESO DISPONIBLE PARA EL EJECUTIVO:

Paso 3: en esta opción debes ingresar:

- RUT: sin puntos, con guion y dígito verificador
- Nombre: Ingresa Nombre y Apellido
- Valida si es cliente Claro
- El canal que desea no ser contactado
- Número Telefónico
- Correo Electrónico

 **Carga Unitaria**

Información Cliente

RUT

Nombre y Apellido

¿Actualmente eres nuestro Cliente?
☒ **Sí, soy Cliente** ☐ **No soy Cliente**

¿Por cuál de nuestros canales no deseas ser contactado?
☐ Dejar de recibir Llamadas
☐ Dejar de recibir SMS
☐ Dejar de recibir WhatsApp
☐ Dejar de recibir E-Mail
☐ Todas las anteriores

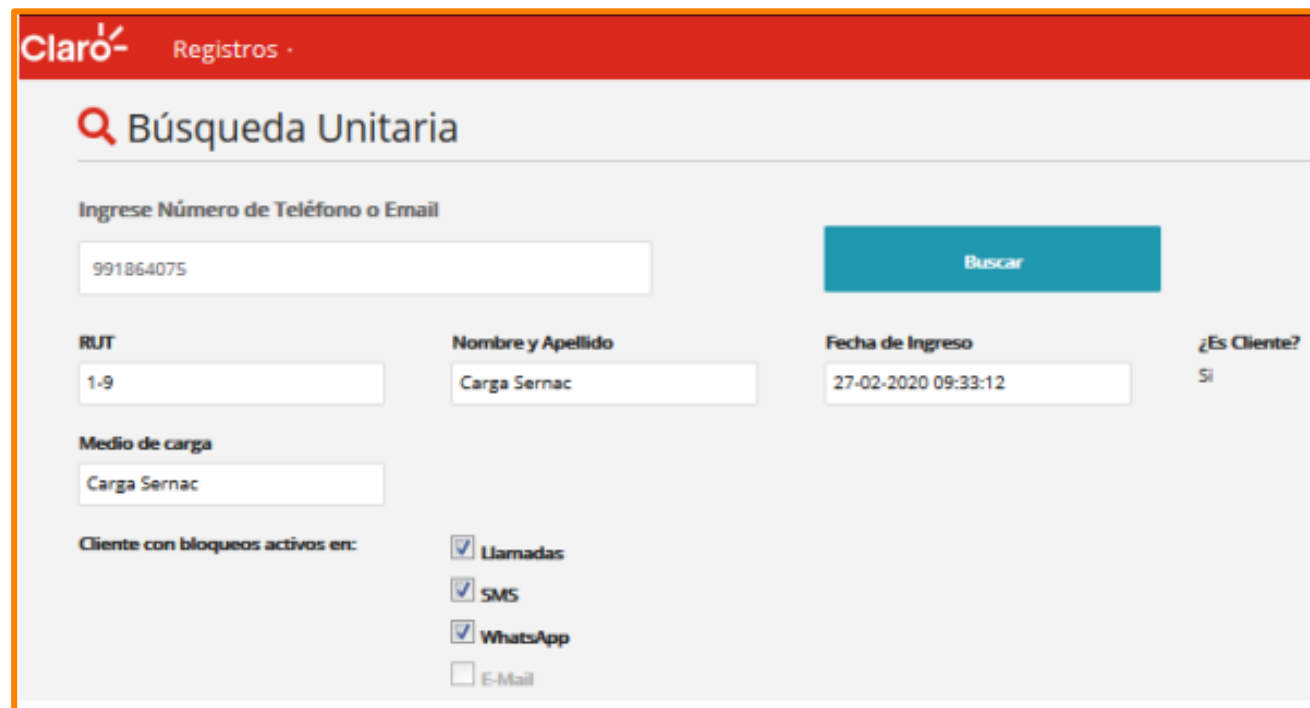
Número de Teléfono
 

Correo Electrónico
 

☐ **Acepto la declaración precedente***

VÍAS DE INGRESO DISPONIBLE PARA EL EJECUTIVO:

Búsqueda: Para ubicar la información del cliente, debes ingresar en el campo de búsqueda el número telefónico o el E-mail.



The screenshot shows the 'Claro VTM Registros' interface. At the top is a red header with the Claro logo and the word 'Registros'. Below this is a section titled 'Búsqueda Unitaria' with a magnifying glass icon. The main form area contains several input fields and a search button. The first field is labeled 'Ingrese Número de Teléfono o Email' and contains the text '991864075'. To its right is a blue button labeled 'Buscar'. Below this, there are four more fields: 'RUT' with '1-9', 'Nombre y Apellido' with 'Carga Sernac', 'Fecha de Ingreso' with '27-02-2020 09:33:12', and '¿Es Cliente?' with 'Si'. At the bottom, there is a section 'Medio de carga' with 'Carga Sernac' and a section 'Cliente con bloqueos activos en:' with four checkboxes: 'Llamadas' (checked), 'SMS' (checked), 'WhatsApp' (checked), and 'E-Mail' (unchecked).

NOTA: El ingreso al enlace se debe realizar a través de VPN o la red corporativa, fuera de los accesos antes mencionados no podrá ingresar a la plataforma.

PASO A PASO CONTINGENCIA NO MOLESTAR WEB CLARO CHILE:

Este procedimiento se utiliza en las siguientes situaciones: contingencia declarada de cualquier tipo que no permita el acceso y registro en el aplicativo, caída del aplicativo oficial No Molestar, plataformas sin acceso a la red corporativa, plataforma de atención sin cuenta de IDM habilitada.

Paso 1: accede a <https://www.clarochile.cl/personas/no-molestar>



PASO A PASO CONTINGENCIA NO MOLESTAR WEB CLARO CHILE:

Paso 2: completa el formulario con los datos del clientes:

- RUT
- Nombre y apellido
- Seleccionar si es cliente claro o no
- Seleccionar por cuál de nuestros canales no desea ser contactado.
- Al elegir 1 o más de las 3 primeras alternativas, se despliega la opción de digitar el número de teléfono fijo o móvil a ingresar en No molestar.

Número de Teléfono*

969776977 / 22372757

Finalmente, se aceptan las condiciones y se selecciona la imagen de seguridad. y para terminar el formulario se presiona la botonera “Enviar Solicitud”



No Molestar

Si no quieres recibir comunicaciones publicitarias o promocionales, completa este formulario.



Recuerda que si bloqueas a Claro, no recibirás información de ofertas, perdiendo la posibilidad de obtener descuentos, beneficios y novedades exclusivas para ti.

Información Cliente

RUT

19111111-k

Nombre y Apellido

Carlos Rojas

¿Actualmente eres nuestro Cliente?

☒ SI, soy Cliente ☐ No soy Cliente

¿Por cuál de nuestros canales no deseas ser contactado?

- ☐ Dejar de recibir llamadas
- ☐ Dejar de recibir SMS
- ☐ Dejar de recibir WhatsApp
- ☐ Dejar de recibir E-Mail
- ☐ Todas las anteriores

☐ Acepto la declaración precedente*

Para finalizar, selecciona el reloj.



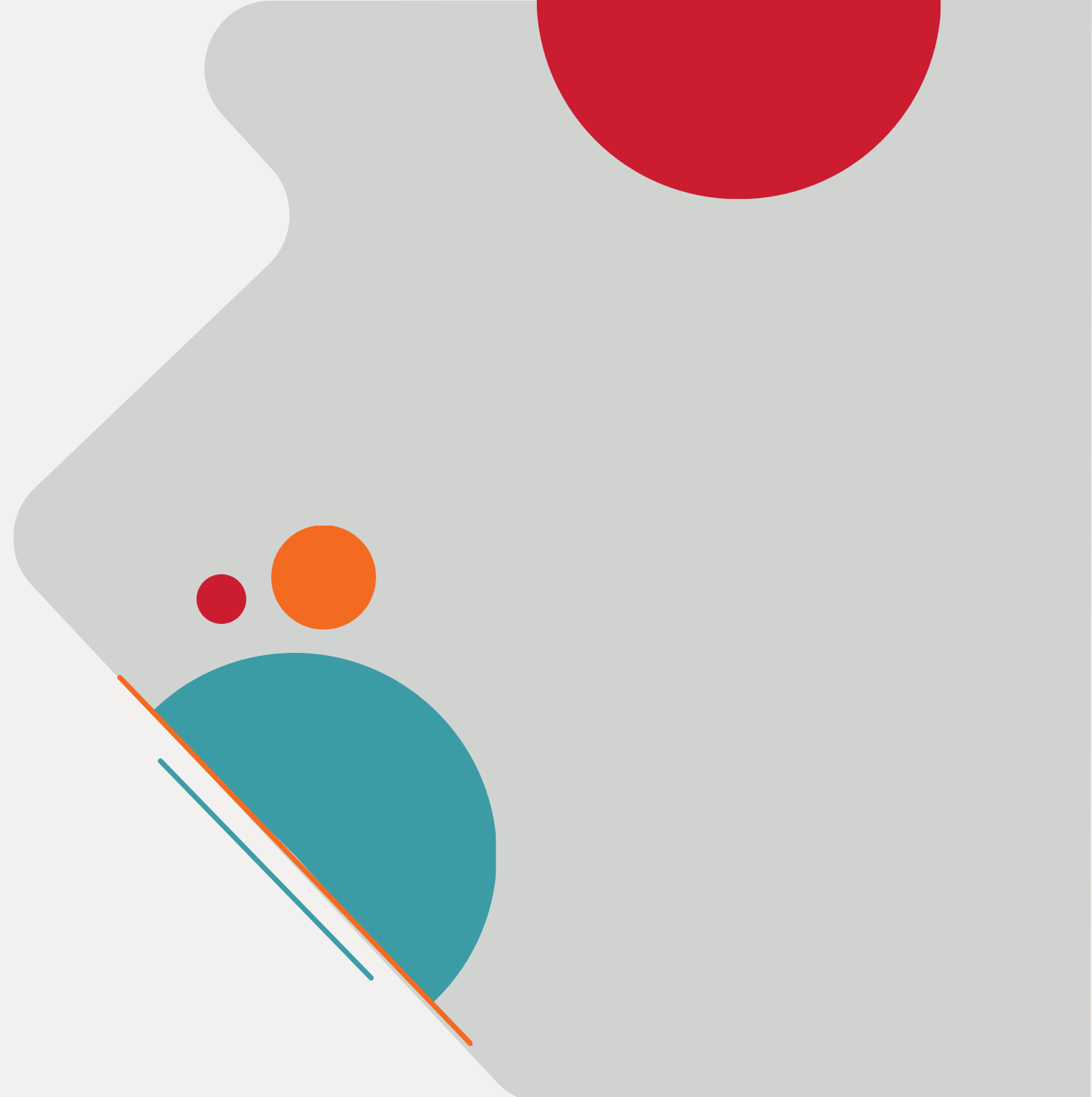
Enviar solicitud



**Entrenamiento
Técnico Comercial**

ClaroVTR

UNIDAD 3: RETRACTO



DERECHO A RETRACTO

El SERNAC también establece la normativa “Derecho de retracto”, también conocido como “anulación de venta”. Esta se refiere al derecho que tiene el cliente de arrepentirse y terminar un contrato en el plazo de 10 días corridos desde la habilitación del servicio.

También se conoce como “Anulación de Venta”, se refiere al derecho que tiene el cliente de arrepentirse y terminar un contrato

10
días



Que no haya transcurrido más de 10 días a partir de la fecha de habilitación.

CANALES DE ATENCIÓN:

1. Presencial: Sucursales y CPS.
2. Remoto: Call Center y Canales Digitales, deriva a Sucursal.
3. En caso de una situación de contingencia que imposibilite el traslado del cliente a sucursales, o porque estas se encuentran cerradas, realizar procedimiento contingencia a través de Sucursal Virtual.



CONSIDERACIONES:

- Puede ser solicitada sólo por el titular, o bien un tercero. En caso que sea un tercero, debe seguir los pasos de [Validación de Identidad y Uso de Poderes](#).
- Realizar validación biométrica.
- Equipo abierto o sellado Voucher de pago, en caso de que haya pagado algún monto en la venta. (El comprobante es requerido para realizar la devolución de dinero en caso que corresponda).
- La venta puede ser anulada en un plazo máximo de 10 días corridos desde la fecha de contratación, siendo el día 1 cuando se realizó la venta (solo en caso de ventas a distancia).
- No hay excepción para cantidad de días mencionados. Esto debe ser debidamente informado durante la venta.
- Posterior a este plazo, procede término de contrato o aplicación de garantía legal según sea el caso.

CONSIDERACIONES:

- Frente a solicitudes recibidas en canales remotos (Call Center y Canales Digitales), se debe indicar al cliente que debe asistir a la sucursal más cercana para realizarla, (salvo contingencia con sucursales cerradas).
- Canales remotos deben asegurar el registro en ONE, para respaldo de la solicitud en plazo exigido.
- En sucursales se debe gestionar la anulación, independiente al canal de origen de la venta.
- Para ventas con equipo en arriendo, se debe realizar la devolución de éste.
- La recepción del equipo debe ser regularizada en SAP con un plazo máximo de 1 día hábil desde que se efectúa la anulación.
- Si el equipo presenta inconvenientes atribuibles al uso del cliente, este debe ser cobrado y procede un término de contrato, no anulación.

CONSIDERACIONES:

- Asegura que el equipo esté desbloqueado, eliminando cuentas asociadas al cliente. Informar al cliente que se realizará cobro proporcional del servicio, si es que presenta tráfico.
- Cliente debe firma Formulario de término de contrato, el cual debe ser subido al gestor de documentos de ONE.
- Agentes zonales son responsables toda gestión que proceda en sus sucursales, por lo que de existir inconsistencias detectadas en controles internos, de anulación de venta en SSCC, serán quienes deban entregar las justificaciones de los casos, según corresponda.
- Para compras no presenciales, aplica Ley de Retracto.
- No existe autorización para excepción de política.

PASO A PASO:

Paso 1: buscar y seleccionar al cliente

- a. Presionar botón encontrar a quien llama.
- b. En tipo de identificación, seleccionar: RUT.
- c. En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guion.



Tipo de Identificación: Por favor especificar

Valor de la Identificación:

Fecha de Nacimiento:

- d. Presiona enter o Buscar Ahora
- e. Selecciona al cliente de la grilla de resultado.

Buscar Ahora

Cancelar

Búsqueda: Contacto (Filtrada)

☐ Incluir Suscripción

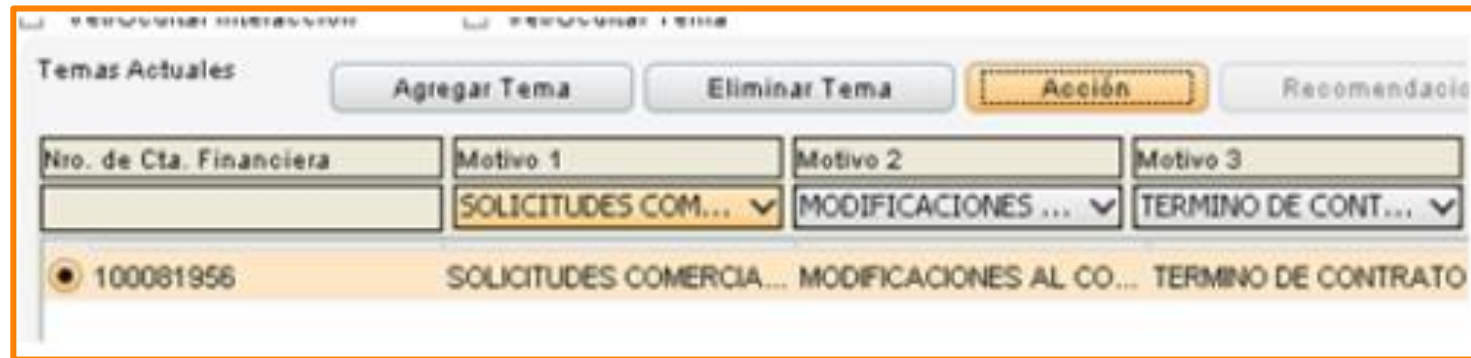
Buscar Ahora

Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMES	CCOD	Nombre	Apellido	Rol
comienza por	-	-	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	-
50904294	Por Favor S...	Por Favor Seleccione					Por Favor S...
☐ 50904294	WLSM	Cancelado	TTTTTTTTTT766...	895603813447...	Comp	SANTY GESTOR CL...	Titular de la Cu...
☐ 50904294	WLSM	Activo	TTTTTTTTTT766...	895603813447...	Comp	SANTY GESTOR CL...	Contacto autori...
☒ 50904294	WLSM	Activo	TTTTTTTTTT766...	895603813447...	Comp	SANTY CLARO UNP...	Titular de la Cu...

PASO A PASO:

Paso 2: seleccionar tópicos de interacción

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Término de contrato

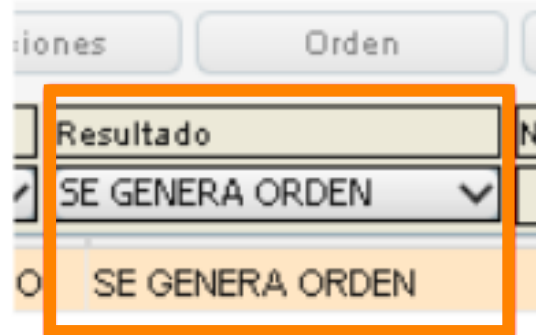


Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
	SOLICITUDES COM... ▼	MODIFICACIONES ... ▼	TERMINO DE CONT... ▼
● 100081956	SOLICITUDES COMERCI...	MODIFICACIONES AL CO...	TERMINO DE CONTRATO

PASO A PASO:

Paso 3: seleccionar resultado

a. Resultado de Interacción, "Se Genera Orden".



b. Presionar el botón Acción, para lanzar la orden.



PASO A PASO:

Paso 4: buscar producto asignado

a. Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados.



Comp PERSONA
SANITY CLARO UNIPER...
Titular de Cuenta
RUT:31000025

Perfil de Facturación del Cliente: 100039871
Saldo Total: 0 CLP
Monto de la Última Factura:
Fecha de Vencimiento:

Organización: SANITY CLARO UNI... Cliente: SANITY CLARO UNIPERSONAL

Buscar: Productos Asignados

Ver por:
Producto ☐ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Canc

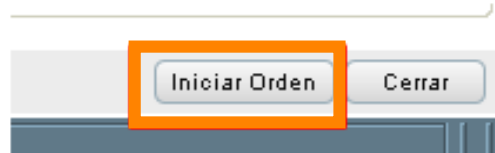
Buscar Ahora

☐ Nombre del Producto	Identificao...	Nombre d...	Estado	Esta...
comienza por	es igual a	comienza por	No =	=
			Desac...	Ambos
☐  Inalámbrico	50904262	03 2013 limita...	Activo	Finalizado

PASO A PASO:

Paso 4: buscar producto asignado

b. Presionar el botón Iniciar Orden



PASO A PASO:

Paso 5: actualizar atributos de la orden

a. Seleccionar la Fecha de Finalización de Facturación al día de hoy.

b. Seleccionar el Motivo del Término de contrato:

Para la anulación venta existe un solo motivo valido : **"ANULACIÓN VENTA"** (para anulaciones con equipo propio y en arriendo)

Actualizar atributos de acción de orden (Orden 13536591A para SANITY CLARO UNIPERSONAL)

Identificación de la Orden:	Estado de la Orden:	Descripción de la Orden:
13536591A	Abierto	
Identificación de Cliente:		
100039871		
Fecha de Solicitud del Servicio:	Razón:	
3/09/2014	Anulación Venta	
Fecha de Finalización de Facturación:		
3/09/2014	Anulación Venta	
Canal de Ventas:		
CAC		
UID "En Nombre de":		
Código de Distribuidor "En Nombre de":		
Identificación de la Acción de Orden Externa:	Identificación de la tienda:	
	METROPOLITANA	
		☐ Indicador de aceleración cargo de arren...

☐ No se Requiere Generación de Contrato

PASO A PASO:

Paso 6: aprovisionamiento y devolución

a. Presionar el botón Siguiente

Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado	
03	2013	Unidad MM 350	Intalábico	50904262	si	Negociación

Acción de Orden

Cancelar Oferta

Retirar Cancelar

Corregir Acción de Orden

Refinar Conexión

Cambio en la Entrega

Cambiar Oferta

Perseguir

Guardar

Revertir

Regresar

Siguiente

b. Seleccionar el tipo de devolución del equipo antiguo.

* Siempre el equipo debe ser devuelto, por lo que se deberá seleccionar la opción de entrega **inmediato**.

Método de Devolución

*Inmediato

c. Presionar botón Siguiente.

Id Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
1141	03 2013 Limitado MM 350	Inalébrico	50904262	SI	Negociación

Acción de Orden
Cancelar Orden
Retirar Cancelar
Conseguir Acción de Orden
Retirar Conexión
Cambiar en la Entrega
Cambiar Oferta

Mensaje
Guardar
Revertir
Regresar
Siguiente



PASO A PASO:

Paso 7: resumen de la orden

PreciosDocumentos

Mostrar Detalles de Precios

Item	Actividad	Fecha de Vencimiento	Cargo Único	Mensual	Prorrateado	Mensual Anterior
Cancelar Inalámbrico (67284300) - Cido de la Factura 31/03/2015		17/03/2015	0,00	0,00	0,00	25202,00
Inalámbrico	Eliminado		0,00			0,00
Plan base	Eliminado		0,00			25202,00
Equipo & Tarjeta Sim	Eliminado		0,00			0,00
Contrato por arriendo de equipo	Eliminado		0,00			0,00
de Equipo	Eliminado		0,00			0,00
Tarjeta SIM	Eliminado		0,00			0,00
Unidos	Eliminado		0,00			0,00
Unidos En Plan	Eliminado		0,00			0,00
Unidos de voz	Eliminado		0,00			0,00
Unidos de voz a Claro móvil	Eliminado		0,00			0,00
Unidos a red fija de voz	Eliminado		0,00			0,00
Unidos de voz otros móviles	Eliminado		0,00			0,00

Collapse TodosExpandir TodoRenunciar a cargos

Totales (CLP)Único:0,00Mensual: 0,00Mensual Anterior: 25202,00Inmediato 0,00

Totales + Impuesto (CLP)Único:0,00Mensual: 0,00Mensual Anterior: 29990,38Inmediato 0,00

Más Detalles

Orden 37711119A : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas

Más

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cancelar	03 2013 Ilimitado MM 350	Inalámbrico	67284300	SÍ	Negociación

Cancelar Acción de OrdenCancelar OfertaRetirar CancelarCorregir Acción de OrdenRetirar CorrecciónCambio en la EntregaCambiar Oferta

Ver Mensaje

GuardarRevertir<RegresarEnviar OrdenCerrar

PASO A PASO:

Paso 8: enviar orden

Order Form Fields:

Orden de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cancelar	03 2013 Emitido MM 350	Insaléntrico	50004262	si	Negociación

Buttons: Cancelar Acción de Orden, Cancelar Oferta, Retirar Cancelar, Corregir Acción de Orden, Retirar Concesión, Cambia en la Entrega, Cambiar Oferta, Guardar, Revocar, <Regresar, **Enviar Orden**, Cerrar

Orden 13536591A

La orden 13536591A fue enviada exitosamente.

a. Presionar el botón Cerrar, para cerrar el mensaje que notifica el correcto envío de la orden.

Buttons: Cambiar Oferta, <Regresar, Enviar Orden, **Cerrar**

PASO A PASO:

Paso 9: guardar y cerrar gestión



Formulario de Interacción:

ID de la Interacción: [Campo vacío] Botones: Nuevo, **Guardar**, Cerrar, Refrescar

Notas: [Campo de texto con placeholder 'Se escribe detalle acá'] Botones: Notas, Notas Anteriores

Titular: SANTY CLARO UNIPERSONAL Tipo/Subtipo de Cliente: PERSONA PRUEBAS Churn: [Campo vacío] Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS (X)

Cta. Financiera: 100006022 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 30/04/2014 5:24:34 Trabajo Abierto: 123 Condición Especial: Ninguno

Dirección: Avenida Del Valle 878, Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO, Chile. VIP: [Campo vacío] Estado de la identificación: Válido

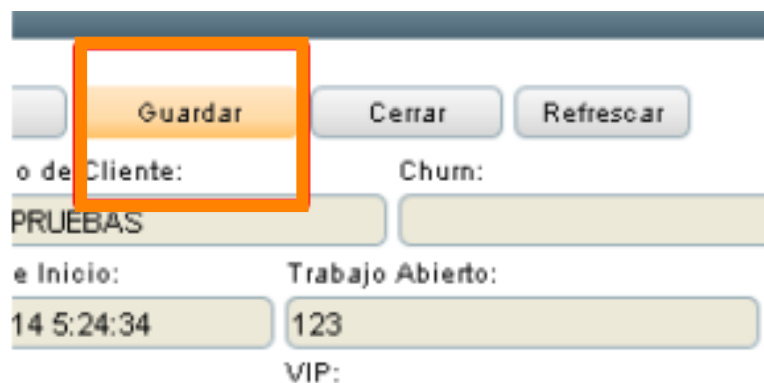
Canal: Entrante Medios: Web Autoatención

Uso de la Interacción: ☒ Llamador Repetitivo ☐ Transferido ☐ En Cartera ☐ En Representación de [Campo vacío]

Validar PIN: [Campo vacío]

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

a. Presionar el botón Guardar, para guardar la Interacción. Si no se requiere ninguna gestión adicional, presionar el botón Cerrar



Botones: Guardar, Cerrar, Refrescar

o de Cliente: PRUEBAS Churn: [Campo vacío]

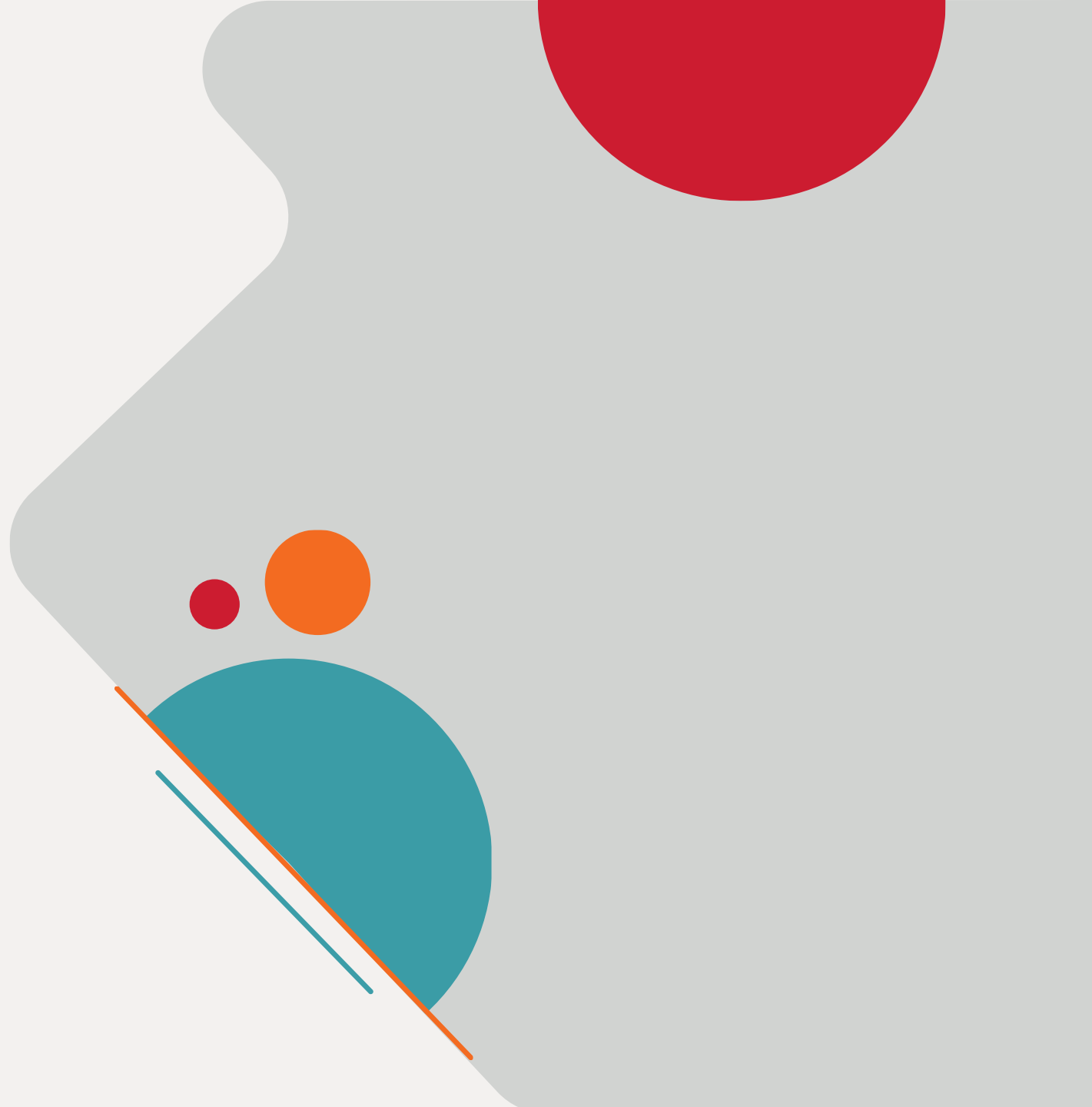
e Inicio: 14 5:24:34 Trabajo Abierto: 123

VIP: [Campo vacío]



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

UNIDAD 4: GARANTÍAS



GARANTÍA 3X6

Es una garantía legal que tienen los consumidores y se puede ejercer cuando se compra un producto nuevo y este falla dentro de los primeros 6 meses desde la fecha de compra. Anteriormente conocida como 3X3, ya que la garantía aplicaba para los primeros 90 días desde la compra.

La falla debe ser de fábrica y no un problema imputable al consumidor. En este caso el consumidor puede elegir entre tres alternativas:



- **Reparación gratuita**



- **Cambio del producto**



- **Devolución del dinero**

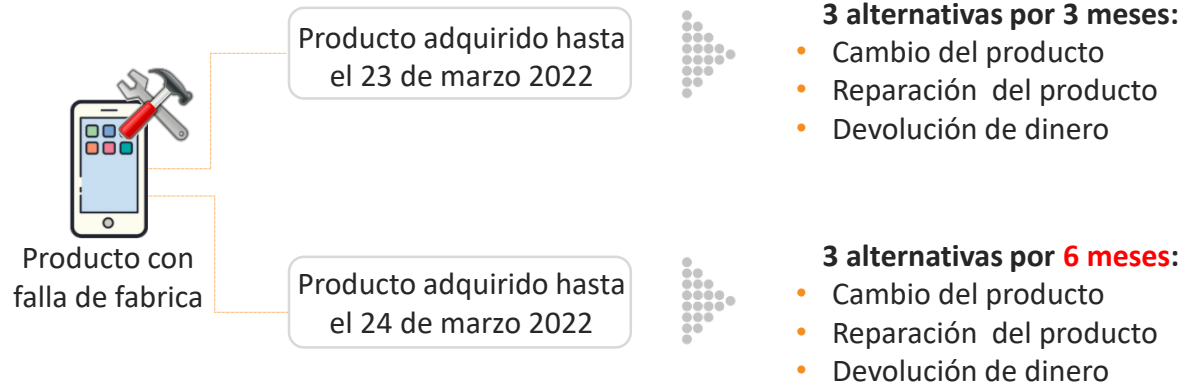


GARANTÍA 3X6

A contar del día 24 de marzo 2022, comienza a regir el nuevo plazo de la garantía legal extendiéndose **de tres a seis meses**.

- Los productos (equipos o accesorios), adquiridos hasta el 23 de marzo 2022, se regirán por la garantía legal 3x3 y aquellos adquiridos a contar del día 24 de marzo 2022, por la garantía 3X6.
- Recuerda que la garantía rige a partir de la fecha de compra o adquisición del producto.

CONSIDERACIÓN



CONSIDERACIONES:

- Se debe revisar la fecha de adquisición del equipo en el CRM.
- Si está dentro del período de 6 meses y la falla es de fábrica, puede hacer uso de la garantía legal 3x6 (reparación, cambio o devolución de dinero).
- Si cumplió los 6 meses, pero aún está dentro del período de 12 meses, puede acceder a la garantía de fábrica.
- En sucursal, previa revisión, determinarán si cumple con la garantía o no.
- Los equipos refaccionados tienen garantía de fábrica de 6 meses. Para segundas ventas no aplica la garantía de SERNAC 3x6, ya que esta aplica solo para ventas.

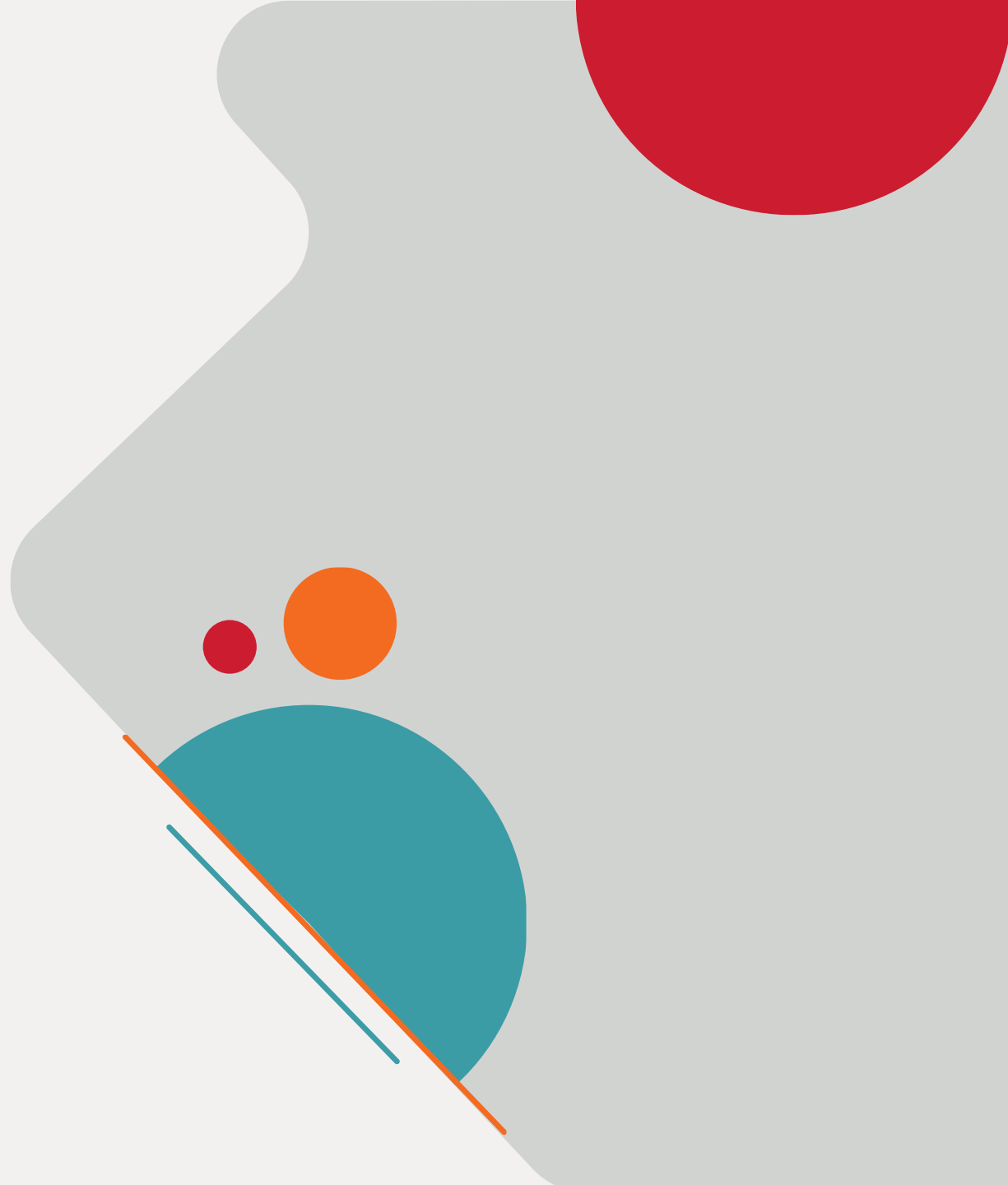
Importante: el plazo de 6 meses, aplica para equipos y accesorios adquiridos a partir del 24 de marzo de 2022. Cualquier producto adquirido antes de la fecha indicada, el plazo era de 3 meses.





**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

UNIDAD 5: **REVERSA PORTABILIDAD**



¿QUÉ ES LA REVERSA DE PORTABILIDAD?

La portabilidad es la libertad que tiene cualquier persona para elegir la compañía de Telecomunicaciones que prefiera.

Se originó con la Ley N° 20.471 dictada por la Subtel, donde se establece el derecho de los usuarios de telefonía a cambiarse de compañía manteniendo su número. El cliente tiene el derecho de revertir el proceso, es decir de regresar a la compañía de telecomunicaciones que le ofrecía los servicios antes del proceso.



CONSIDERACIONES:

- Si la portabilidad está en curso y el cliente desiste de la solicitud, debes indicar a cliente que solicite la Reversa de la Solicitud de Portabilidad.
- Esta solicitud, debe realizarla antes de las **21:30 horas, del mismo día que se solicitó la portabilidad.**
- Esta gestión podrá ser solicitada de **lunes a domingo**
- Para realizar la reversa de Portabilidad indica a Cliente que debe asistir a la sucursal más cercana.
- **Si excede el plazo anteriormente mencionado (21:30 hrs.), no es posible gestionar la reversa y esta; se convierte en anulación de portabilidad.**
- Es importante que sepas que la anulación de la portabilidad NO es un proceso normado, ya que es un acuerdo entre compañías que se ejecuta de forma excepcional y sólo puede ser llevado bajo las siguientes casuísticas: Mala Cobertura, Error en número portado y Fraude.

CONSIDERACIONES:

- Este proceso sólo se puede ejecutar estando el PCS portado antes de los 60 días. Transcurrido ese plazo el cliente puede solicitar portabilidad de manera normal.
- En el caso de que la reversa se convierta en anulación, este debe ser solicitado por Sucursales a Operaciones Portabilidad al mail portabilidad.operac@clarochile.cl con los siguientes datos:
 - Nombre del cliente:
 - RUT:
 - PCS: (Números a reversar)
 - Número de contacto: (móvil o fijo diferente al portado)
 - Motivo de la reversa:



PROCESO DE REVERSA (SOLO SUCURSALES:

Para revertir una Portabilidad que se encuentre en curso se debe llenar el Formulario de Reversión y de be contener **los siguientes datos obligatorios como mínimo:**

- Fecha de solicitud de reversa
- Datos del vendedor: Nombre, RUT, canal de venta
- Datos del titular: Nombre de persona o empresa, RUT, Dirección, Comuna y Región
- Número(s) telefónico(s) a reversar
- Firma de cliente



SOLICITUD DE REVERSION DE PORTABILIDAD NUMERICA

Nº FOLIO _____

Claro, una buena vida

Nº IDENTIFICACION _____ **FECHA** _____

TIPO DE SERVICIO ☐ **MÓVIL** ☐ **FIJO** **MODALIDAD DE SERVICIO ACTUAL** ☐ **PREPAGO** ☐ **POSTPAGO**

SERVICIO DEL VENDEDOR

NOMBRE _____ **RUT VENDEDOR** _____

CARTEL DE VENTA _____ **SUCURSAL** ☐ ☐ **TELÉFONO CONTACTO** _____

SERVICIO SÍMIL ACTUAL, SERVICIO PRECISO SIMILAR, FAMILIAR

NOMBRE PERSONA C/ EMPRESA _____ **RUT** _____

CUAD _____ **DIRECCION** _____

COMUNA _____ **REGION** _____

E-MAIL _____ **TELÉFONO CONTACTO** _____

DATOS DEL SOLICITANTE DE REVERSION LEGAL, FAMILIAR O AMIGO

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL / MANEJADOR _____ **RUT** _____

DIRECCION _____ **COMUNA** _____

REGION _____ **E-MAIL** _____

TELÉFONO CONTACTO _____

CUOTACION CONSTITUCION EMPRESA ☐ **PROCESO COMPLETADO** ☐

NUMERO DE TELEFONOS A REVERTIR EN CUANTO A LOS SERVICIOS QUE SE REVERTIRAN

SERVICIO	NUMERO	TIPO SERVICIO	MODALIDAD DE SERVICIO	CONDICION NUMERO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

EMPRES

ANEXO SOLICITUD DE REVERSION DE PORTABILIDAD NUMERICA


Que vive vivo

FECHA:

Nº FOLIO SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PORTABILIDAD _____

	NÚMERO	DAT.	CÓDIGO PERSONA	NÚMERO CLARO COMPROB.	NÚMERO CLARO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					

INFORMACIÓN AL REQUERENTE:

- A través del presente instrumento se solicita a CLARO CHILE S.A., CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A., o CLARO COMUNICACIONES S.A., en su caso, la provisión de información que solicite el interesado, toda aquella información y datos personales, que permita acceder al proceso de portabilidad.
- Se informa al solicitante que la presente solicitud tiene efecto legal solo en su artículo 1° del Reglamento de Portabilidad Numérica Chilevisión N° 171 del 28 diciembre del 2010, Modificado por Transparencia y Responsabilización, Artículo 1° del Reglamento sobre el acceso de Personalidad jurídica a consulta la base antes de la Ley de acceso de la PPSVA que son determinadas por la secretaría mediante resolución. En tal sentido, año de que el DAF puede emitir y entregar una "PDS de acceso".

No debe:

se utilizar para fines distintos a los establecidos en el artículo anterior. No debe utilizarse el formulario de identificación que le permite, solicitar la reversion del proceso de portabilidad de número, convalidado a la operación CLARO CHILE S.A., CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES O CLARO COMUNICACIONES S.A.

NOTAS:

RUT:

Firma cliente

Para mayor información visite elcomunicap.cl, llame al 800 171 171 o acuda a un Centro de Atención a Clientes o Distribuidor Autorizado Claro. Clientes Empresa e Corporativos, deben acompañar la información de sus números, en el anexo que se adjunta.

PROCESO DE REVERSA:

Luego, para hacer efectiva la reversa, debes enviar un correo, de acuerdo a la siguiente información:

Para: reversa.portabilidad@clarochile.cl

CC: jlalarco@clarochile.cl; javiera.eastman@clarochile.cl

Asunto: Reversión/Rut Titular/N° PCS a revertir

Cuerpo de correo: adjuntar el siguiente recuadro con TODOS los datos solicitados

Solicitud de Reversa de Portabilidad	
Rut Cliente	
Número(s) de reserva	
Orden a cancelar en ONE (asociada al N° reversado)*	
Motivo reversa	
Canal de venta que solicita la reversa	
Nombre del vendedor que solicita la reversa	
Rut del vendedor que solicita la reversa	

Recuerde que además debe enviar adjuntos al correo los siguientes 2 documentos en archivos separados:



- Formulario de Reversión de Portabilidad con todos los ítem completados y legibles
- Fotocopia de la Cédula del titular o Representante Legal por ambos lados y legible

Características de Documentación:

- Debe ir en PDF
- Peso hasta 200 KB (exclusivo en el caso de reversa)
- Cada documentación debe ir en archivos separados
- Información legible
- Cada documentación debe ir con huella y firma de cliente, las que se deben visualizar completa.





IMPORTANTE

- Si no se envían los documentos, dentro del plazo estipulado (hasta las 21:30 hrs. del mismo día de la solicitud de portabilidad) y que no cumpla con las especificaciones entregadas, la reversa NO PODRÁ ser cursada y el cliente deberá esperar 60 días, para poder solicitar una nueva portabilidad.
- Si no cumples alguno de los ítem indicados más arriba, la reversa NO PODRÁ ser cursada, en ningún caso.
- Deben coincidir los números indicados en el correo y en el documento de reversa.
- **¡RECUERDA!, NO DEBES CANCELAR** la orden que se encuentra en estado enviado sin rechazo, ya que esta acción **NO ANULA EL PROCESO DE PORTABILIDAD**.



CONCLUSIONES

Es vital que los usuarios conozcan y puedan ejercer sus derechos, establecidos por la SUBTEL y el SERNAC. Por eso, tu labor será orientarlos y ofrecerles información veraz y oportuna de nuestros productos y servicios.

Orientarlos

**Ofrecer
información
veraz y
oportuna de
nuestros
productos y
servicios**

