



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
GRUPO ETC

PREGUNTAS FRECUENTES: CLARO UP



1. En caso de que un cliente cumpla los 12 meses. ¿En qué momento y cómo notifica que desea recambiar el equipo o mantenerlo por 12 meses adicionales pagando el cargo full?

R: Se le debe hacer campaña proactiva invitando a recambiar, desde el mes 11, si desea mantenerlo no se acercará a solicitar devolución de equipo y contratación de nuevo Claro Up.

2. Adicionalmente, si es que llega al mes 12 y no ha indicado nada, ¿Se le comenzarán a cargar automáticamente las 12 cuotas restantes a la boleta?

R: Exactamente, desde el mes 13 saldrá facturado en su boleta el cargo mensual por Claro Up, por eso es importante comunicar a través de campaña proactiva.

3. ¿Se realizará comunicación previa al cliente para avisarle que está por cumplir los 12 meses y debe tomar la decisión de recambiar o mantener equipo? ¿Cuándo? ¿Quién tomará esta comunicación?

R: Así es, está ingresado dentro de las campañas de contactabilidad hacia el cliente.

4. Dado que un cliente debe contratar un plan Claro para acceder a Claro Up, ¿Qué pasará con las cuotas restantes del equipo si es que ese plan a futuro lo porta a otra compañía? ¿Podrá realizar recambio luego de los primeros 12 meses? ¿Se le acelerarán las cuotas de la segunda mitad del precio del equipo?

R: No es que el cliente contrate un plan Claro Up, el cliente debe contratar un plan Max L, XL, Libre Pro. Si el cliente se porta, antes del mes 12, el cliente para hacerse dueño del teléfono deberá pagar las cuotas restantes o bien se le comenzará a facturar desde el mes 13. Si no paga las cuotas el teléfono se bloqueará por no pago dado que firmó un contrato de arriendo por el mismo. En cualquier caso, quedará imposibilitado de contratar un nuevo Claro Up.



5. ¿Para qué vía de ingreso está disponible? ¿Para qué modalidad de plan?

R: Aplica exclusivamente para Portabilidad (Post a Post y Pre a Post) y se debe cargar a los planes Max L Libre, Max XL Libre y Max Libre Pro en modalidad ARR.

6. ¿Aplica para funcionarios?

R: Sí, también para funcionarios.

7. ¿Existe alguna flexibilidad para la renovación del equipo? ¿Qué pasa si un cliente desea renovar el equipo de los 12 meses? ¿Se puede? ¿Cómo? Mismo caso, pero contrario ¿Qué pasa si un cliente desea renovar el equipo posterior a los 12 meses?

R: Así es. Pasados los primeros 12 meses del contrato se puede renovar el equipo devolviendo el equipo antiguo. Si el cliente no quiso hacerlo justo cuando pasen los 12 meses y lo quiere hacer en el mes 17 por ejemplo, entre el mes 13 y 16 deberá pagar la cuota de arriendo asociada al equipo y ya con ese ok podrá devolverlo y obtener un nuevo equipo con un contrato de Claro Up nuevo.

8. Si un cliente tiene contratado Claro Up y en el mes 12 desea renovar, pero no a un equipo que está en Claro Up, sino que accediendo a la oferta recambio ¿Se puede? ¿Tendrá que pagar de todas formas la segunda mitad del precio del equipo que contrató por Claro Up?

R: El contrato de arriendo para Claro Up aplica para los 24 meses con el beneficio de poder renovar el equipo al mes 12 y reiniciar dicho contrato. Por lo que un cliente que quiere pasarse de Claro Up a un equipo de arriendo a 18 meses deberá primero cancelar las 24 cuotas.