



16 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 16 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 03 AL 16 DE AGOSTO 2026

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ NETFLIX - PLANES CON NETFLIX CLAROVTR

≡ DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación NETFLIX

¿CÓMO ACTIVAR NETFLIX?

Activación en la WEB
de Claro/VTR



Activación en Dbox
Smart / Smart TV



Activación en celular o
tablet

Consideraciones:

- El orden de activación es:

ACTIVACIÓN NETFLIX

1

SIN CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Netflix

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido.

- **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas,** la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

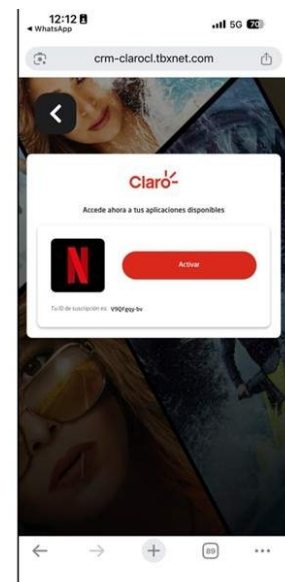
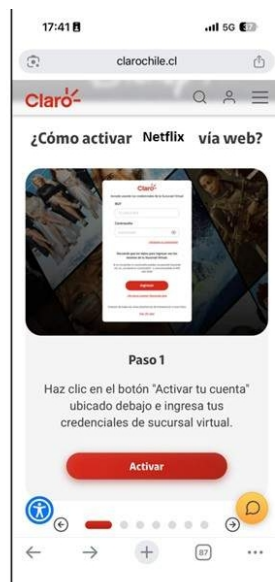
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Desde la web
<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/> cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



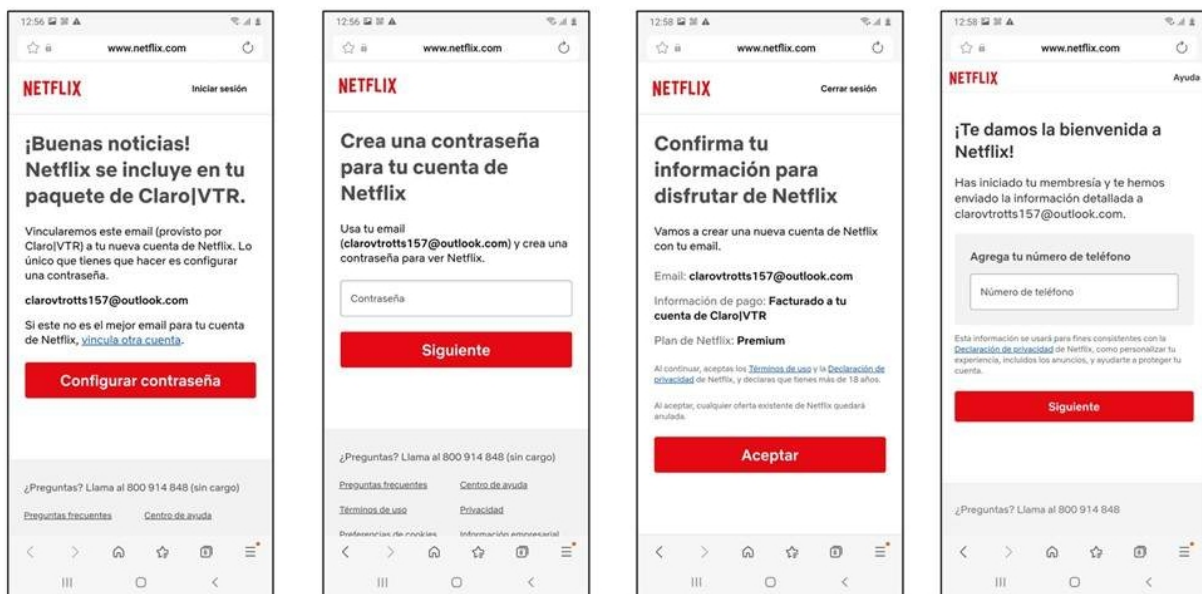
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **“siguiente”**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **“Aceptar”**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **“Siguiente”**



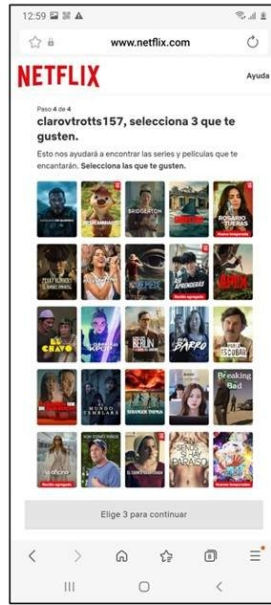
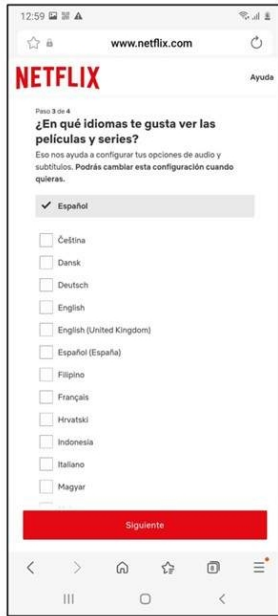
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **“listo”**



CLARO 1

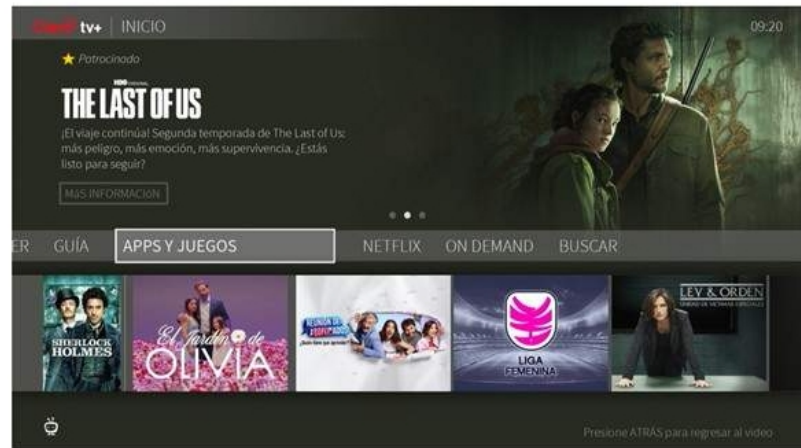
CLARO 2

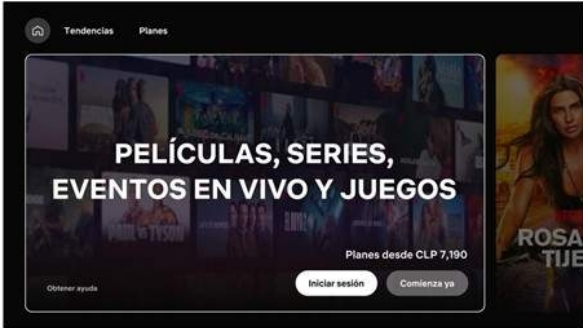
CLARO 3

CLARO 4

1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV

2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4
1. Luego seleccionar la Aplicación "NETFLIX" 2. Presionar "Iniciar sesión"  			

CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV!   				

CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Desde la web <https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



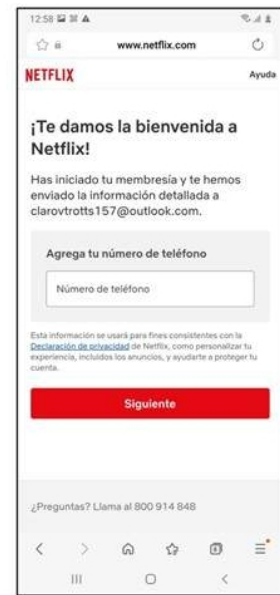
VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **“siguiente”**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **“Aceptar”**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **“Siguiete”**



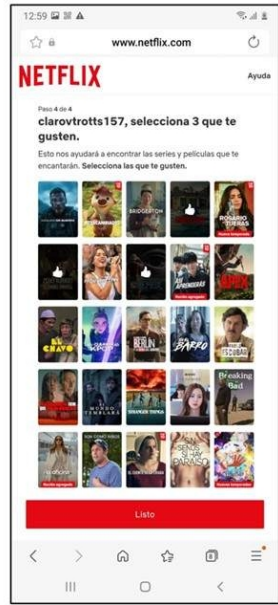
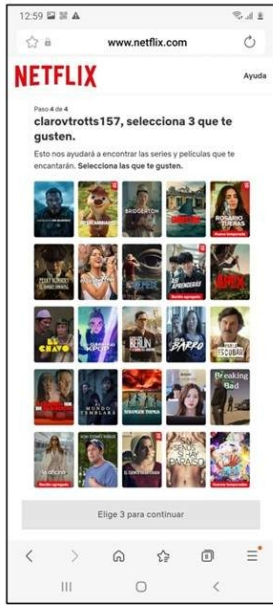
VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **"listo"**



VTR 1

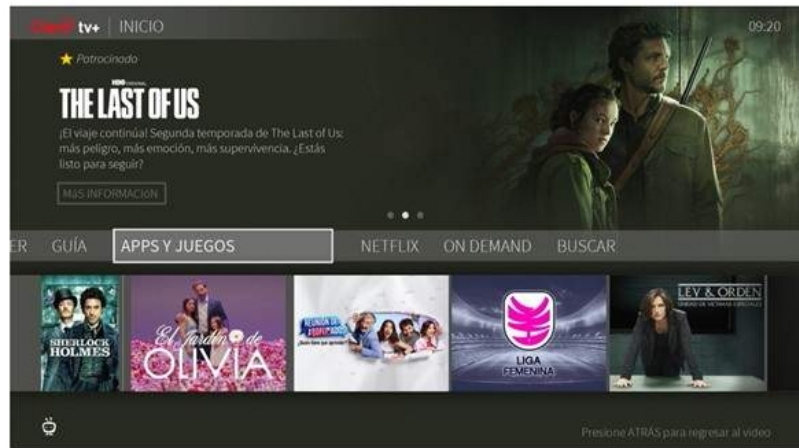
VTR 2

VTR 3

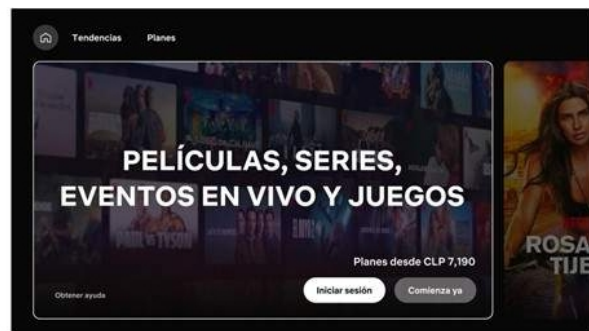
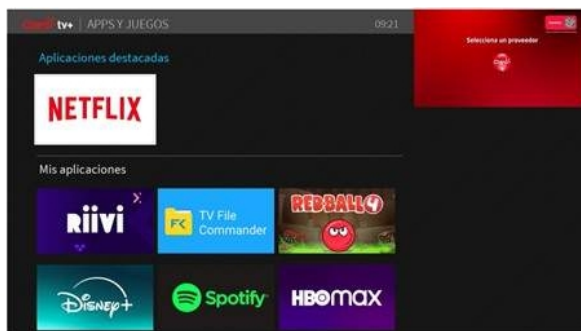
VTR 4

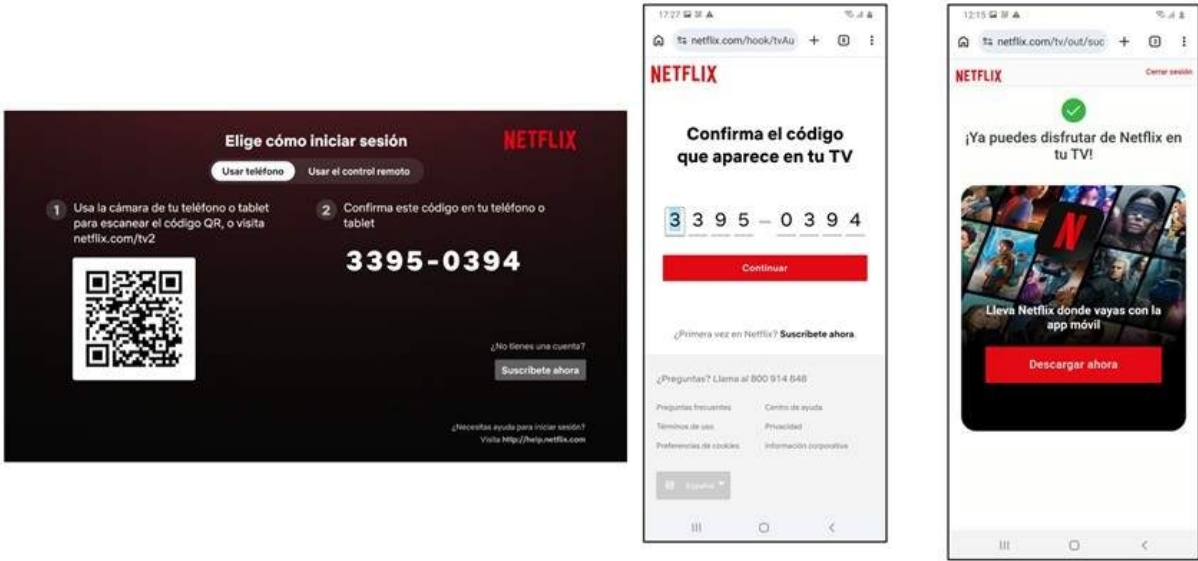
1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV

2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**

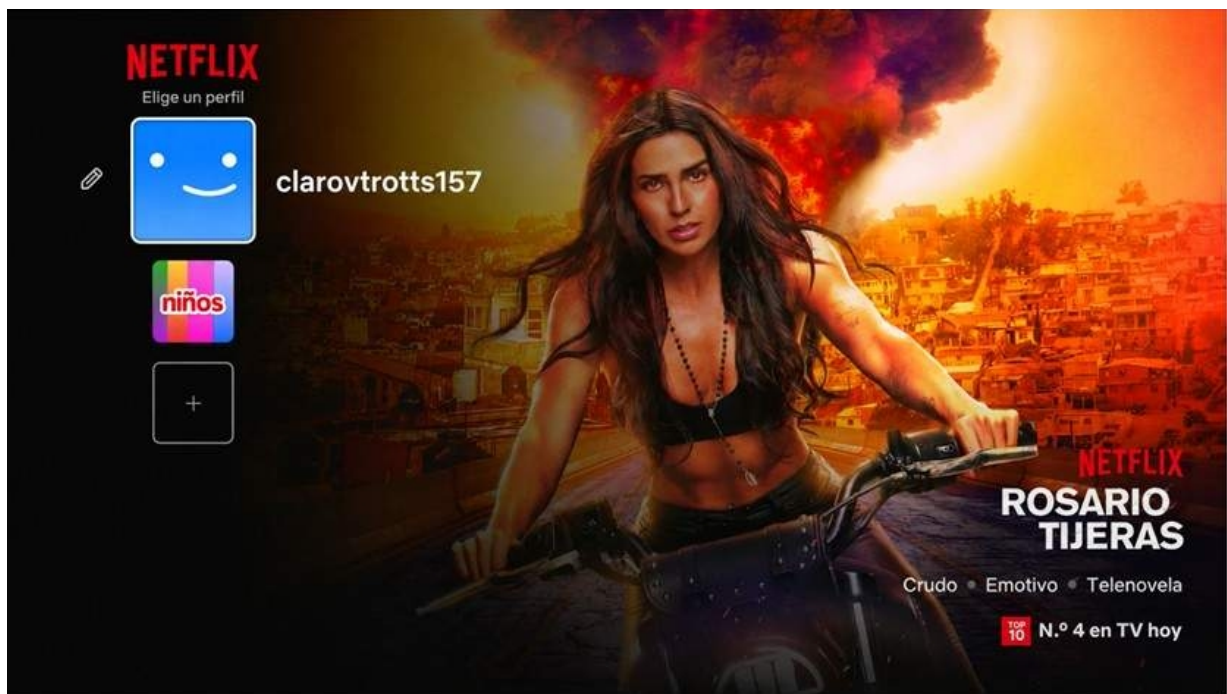


VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
1. Luego seleccionar la Aplicación "NETFLIX" 2. Presionar "Iniciar sesión"			



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV! 				

VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Netflix que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Netflix o a través de un proveedor.

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.

- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga directamente a la misma aplicación, debes informar que una vez que active el beneficio con Claro VTR, el cobro quedará suspendido. En caso de que ya no tenga servicios fijos o cambie a un plan que no incluya Netflix, el cobro se reanudará.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga a través de un proveedor de servicios, no podrá activar el beneficio con Claro VTR con el mismo correo, por lo tanto, puede cambiar el correo para activar con nuestra compañía o bien, eliminar su cuenta con el proveedor y luego activar con Claro VTR. Mantendrá el mismo historial de reproducción y mismas pantallas, siempre y cuándo mantenga el mismo tipo de suscripción que tenía contratada previamente.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido. Revisa
 - **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas**, la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

CLARO 1

CLARO 2

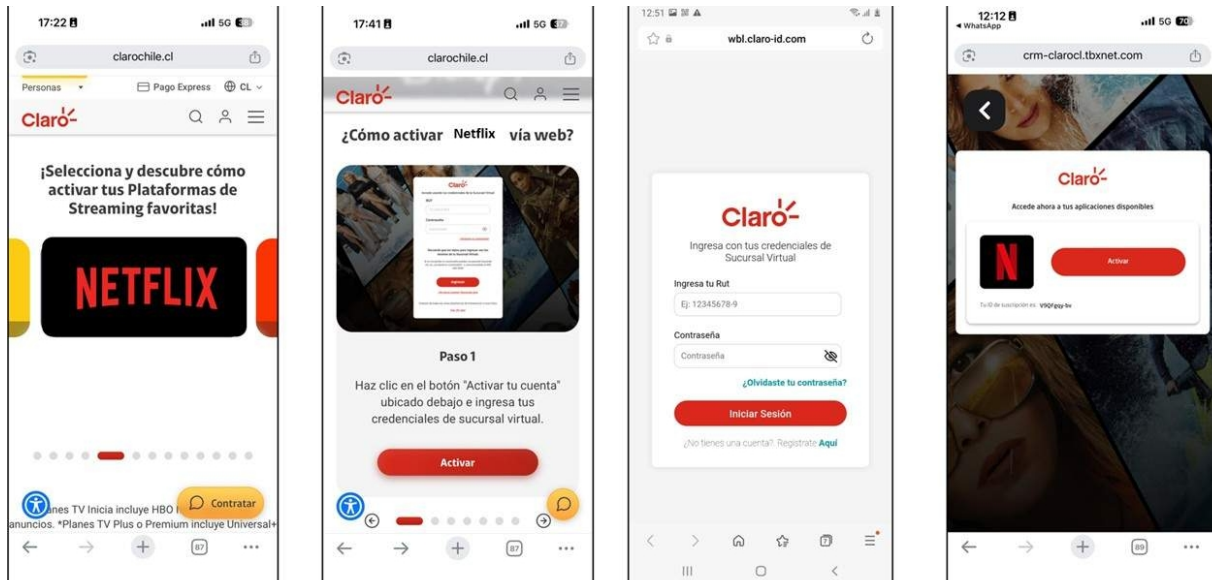
CLARO 3

1. Desde la web

<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix

2. Seleccionar **“Activar”**

3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

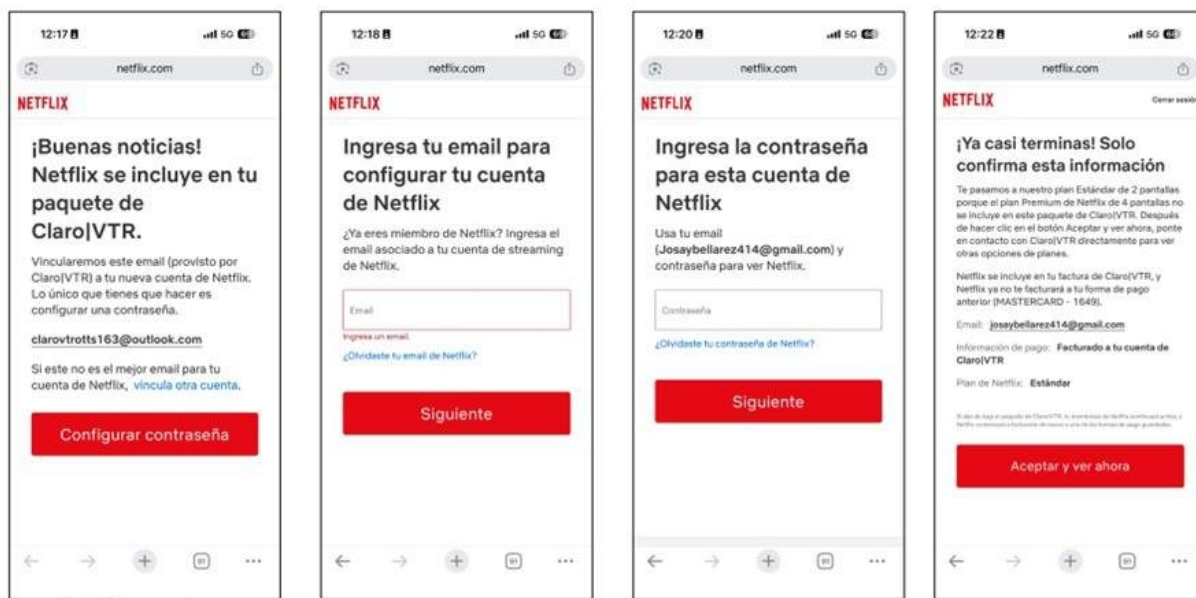


CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro /VTR



CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



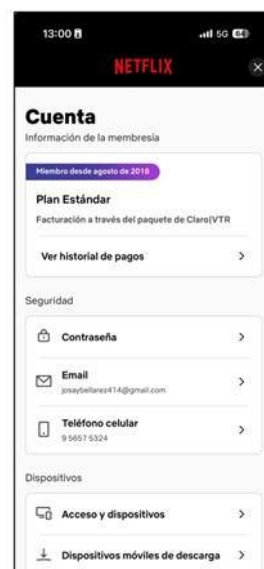
Netflix invita a abrir la App para



El usuario debe ingresar su correo electrónico



El usuario debe seleccionar la opción 'Agregar'



El usuario debe seleccionar la opción 'Agregar'

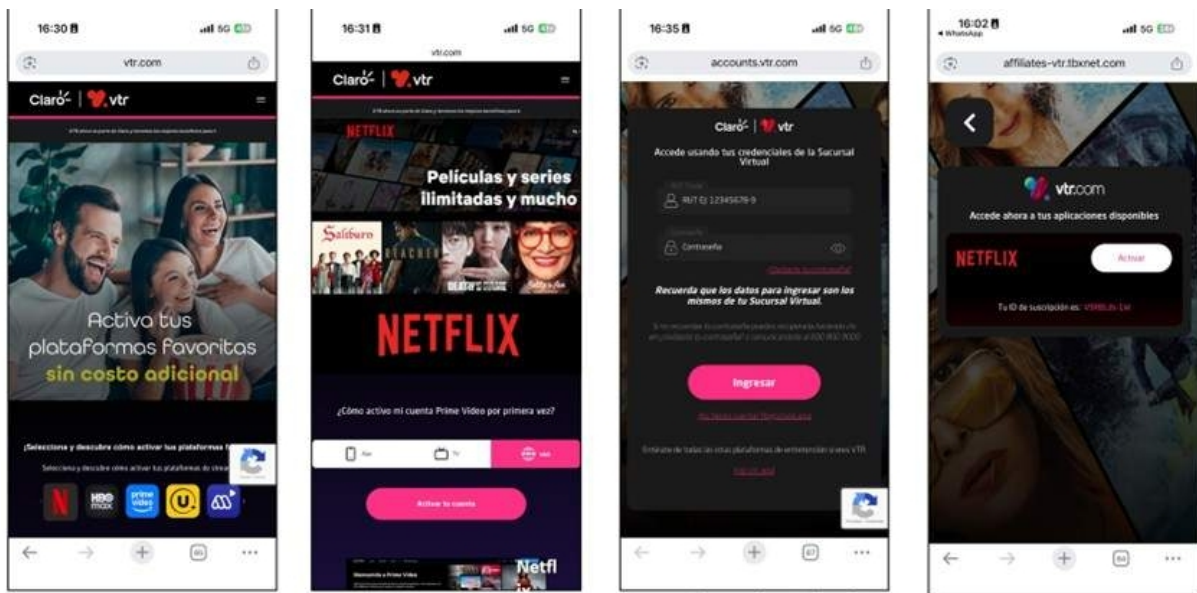
ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Desde la web
<https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **"Activar"**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

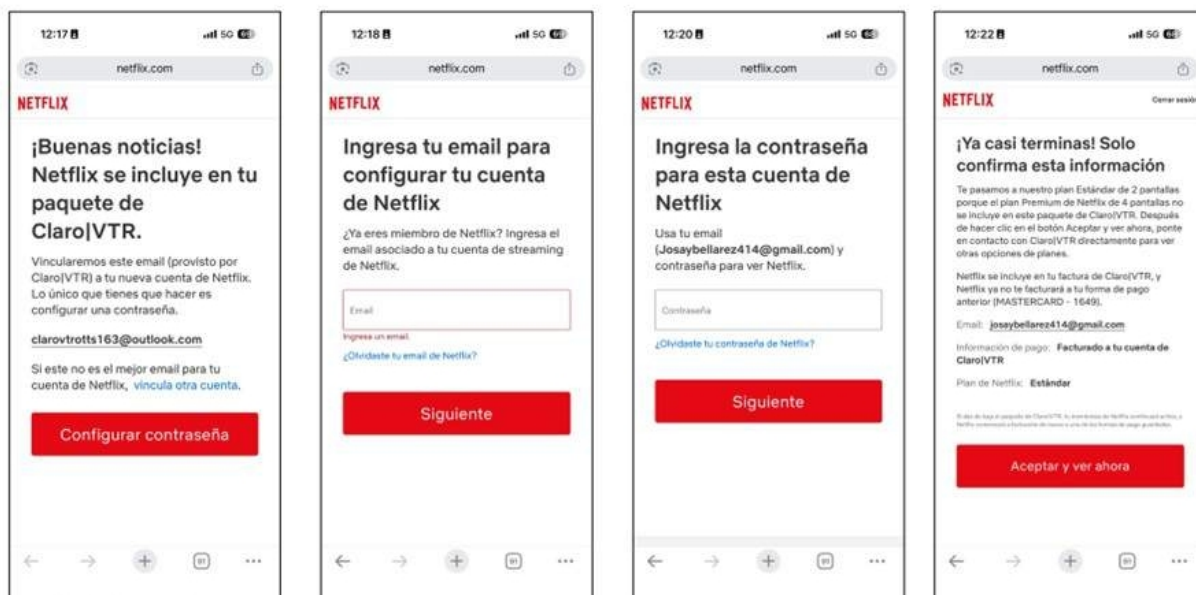


VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro VTR



VTR 1	VTR 2	VTR 3
-------	-------	-------

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



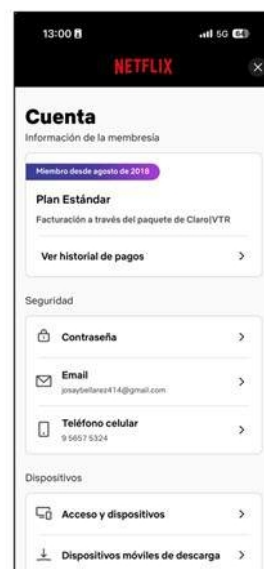
Netflix invita a abrir la App para



El cliente debe ingresar su correo electrónico o



Seleccionar el perfil de la App para iniciar



Revisar el plan de la App para verificar

SOLUCIÓN INCONVENIENTES MÓVIL

EJECUTIVO 1º LÍNEA

3

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

**PASO 1: REvisa el estado
del servicio**

**PASO 2: REVISAR SI EL PLAN
INCLUYE NETFLIX**

**PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A
SUCURSAL VIRTUAL**

Verifica en One cuál es el plan contratado y si incluye Netflix. Si no incluye, informa al cliente que puede acceder a realizar un cambio de plan para obtener el acceso a la aplicación.

Revisa la publicación **NUEVOS PLANES MÓVILES CON NETFLIX**

**PASO 1: REvisa el estado
del servicio**

**PASO 2: REVISAR SI EL PLAN
INCLUYE NETFLIX**

**PASO 3: VERIFICA EL ACCESO
A SUCURSAL VIRTUAL**

Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro o VTR según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

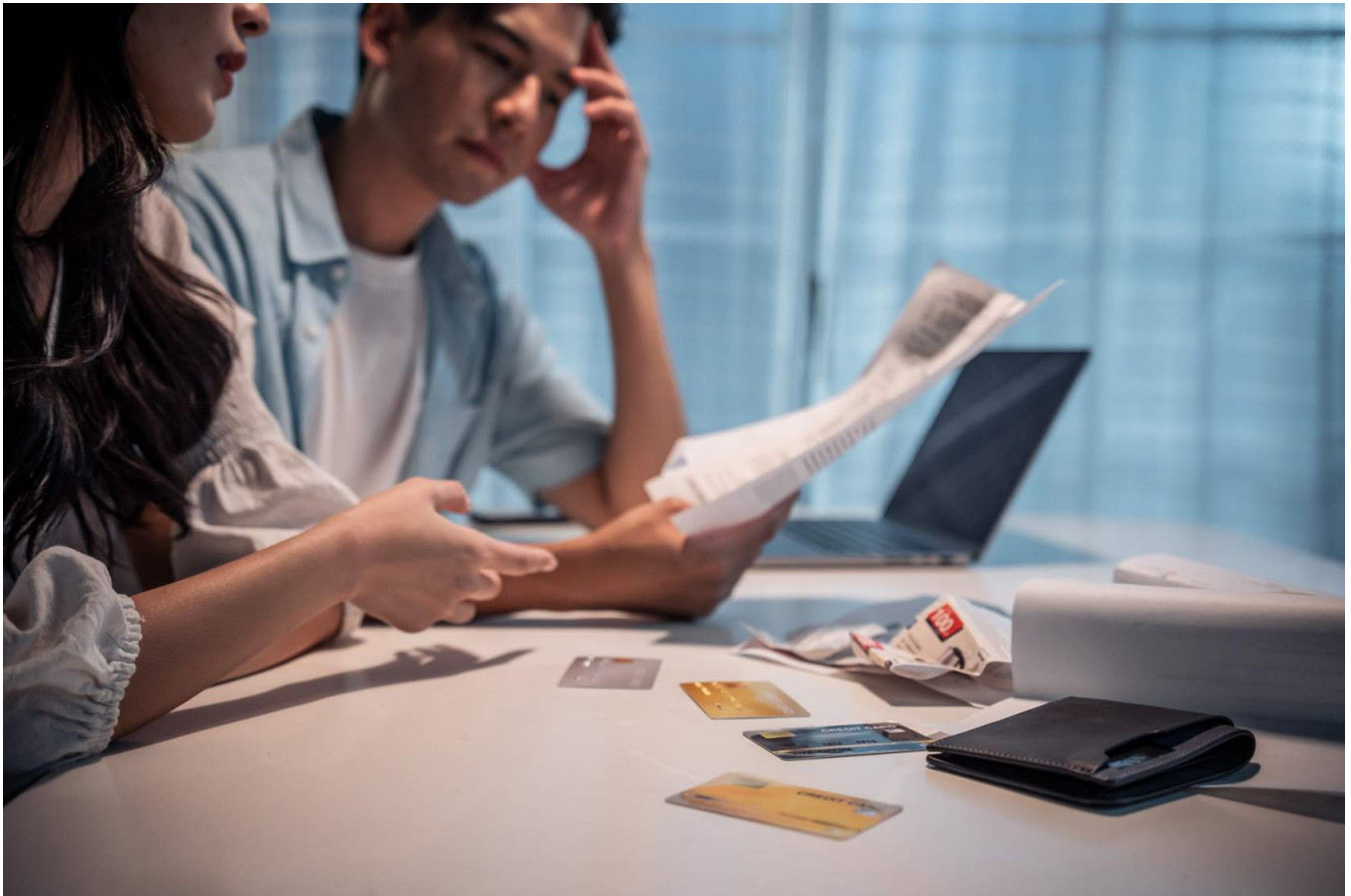
No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.
- SUCURSAL VIRTUAL VTR SUCURSAL VIRTUAL CLARO
- Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por servicios de valor agregado (SVA) móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

SVA MATRIZ DE ATENCIÓN SVA PROPIOS CLARO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

La nota de crédito por excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del DICCIONARIO DE SVA. 1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, continúa con el paso N°3. 1.2. Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro, continúa con el paso N°2. 2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, revisa la pestaña Trabajo en CRM One y verifica si ha tenido notas de crédito en los últimos 3 meses por el mismo motivo (mismo SVA y nombre de la glosa). 2.1. Si el cliente si tuvo una nota de crédito, informa que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un nuevo descuento por el mismo motivo, continúa con el paso N°3.		

2.2. Si el cliente **no tuvo una nota de crédito**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. Si el monto es menor o igual a \$7.000, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso de impugnación, para esto, apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

- b. Por la App Mi Claro

- c. Por la Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si el cliente ya tuvo una nota de crédito por el mismo motivo:

Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte.

Si el cliente no tuvo una nota de crédito:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto]. Tenga presente que esta acción es de forma excepcional por una única vez.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Reclamos Financieros Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Cargos Nacionales Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVAPROPIO - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Gestión realizada - En caso de realizar el ajuste debes también registrar: -Boleta N° -Cuenta -PCS: -Monto NC:		

SVA DE TERCERO, MATRIZ DE ATENCIÓN SVA DE TERCEROS:

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA.**

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación,** continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro,** continúa con el **paso N°2.**

2. Identifica si el SVA objetado corresponde a uno de los indicados en el siguiente listado:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2.1. **Si el SVA no se encuentra en el listado,** ingresa un caso de impugnación para que sea analizado por el equipo Backoffice dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.**

2.2. **Si el SVA si se encuentra en el listado,** verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000,** genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO.**

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, continúa la atención según tu canal de atención:

- **Sucursales y Canales Digitales:** Ingresa un caso de impugnación a fin de que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

- **Call Center:** Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO SVA → SELECCIONAR SVA** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

3. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.
- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si realizas la nota de crédito (monto menor o igual a \$7.000):

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto].

Si ingresas un caso para revisión por parte del equipo Backoffice:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, hemos ingresado un caso para que sea revisado por el equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá respuesta de este requerimiento.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

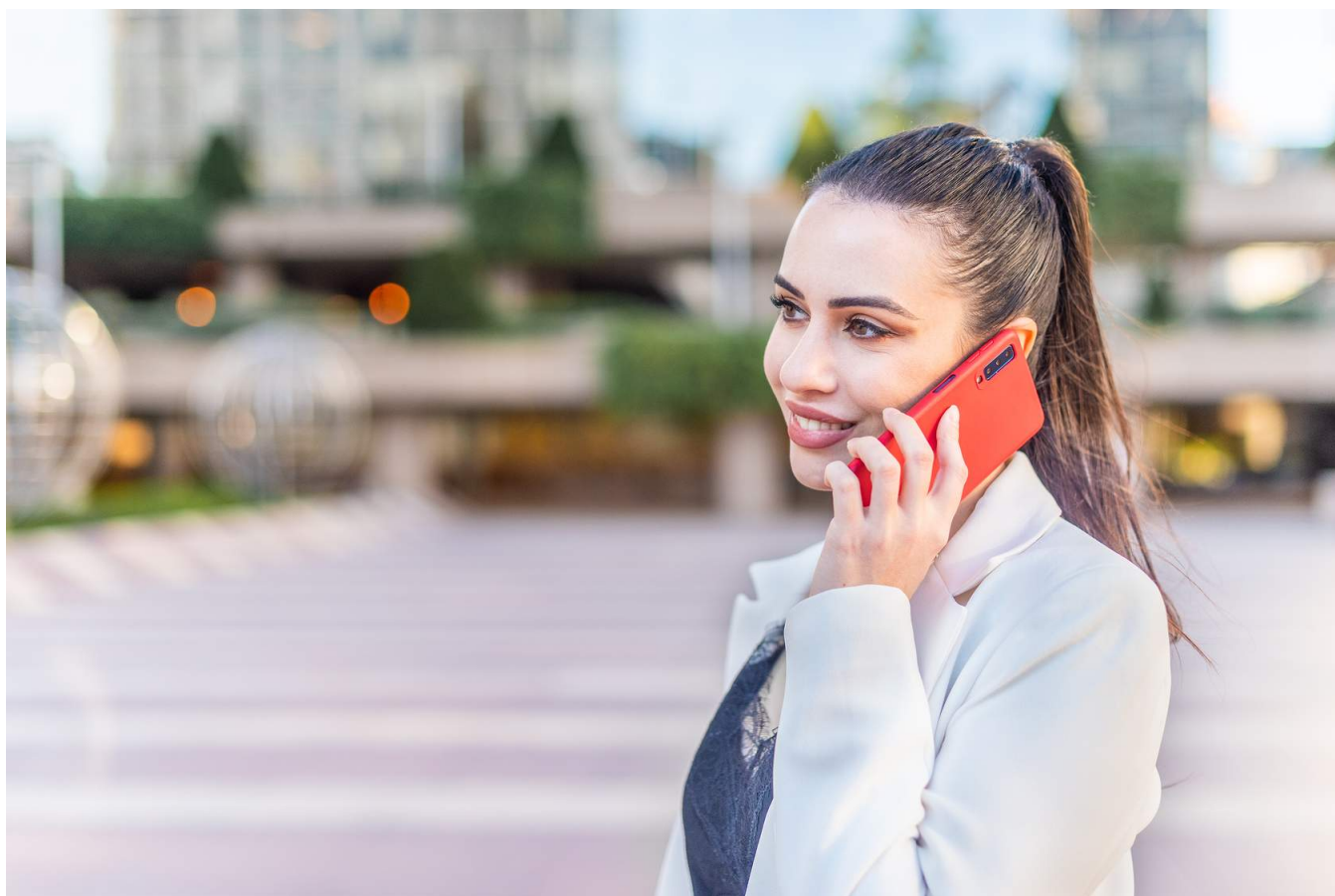
Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVATERCERO

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada
- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:
 - Boleta N°
 - Cuenta
 - PCS:
 - Monto NC:

CONTINUE

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación NETFLIX

¿CÓMO ACTIVAR NETFLIX?

Activación en la WEB
de Claro/VTR



Activación en Dbox
Smart / Smart TV



Activación en celular o
tablet

Consideraciones:

- El orden de activación es:

ACTIVACIÓN NETFLIX

1

SIN CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Netflix

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido.

- o **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas,** la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

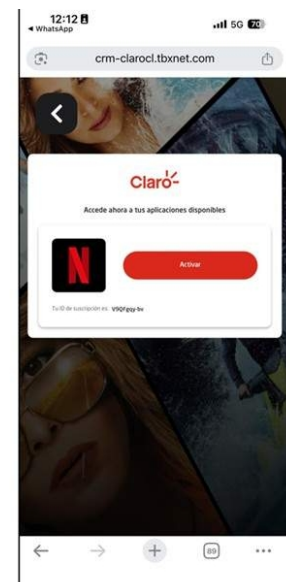
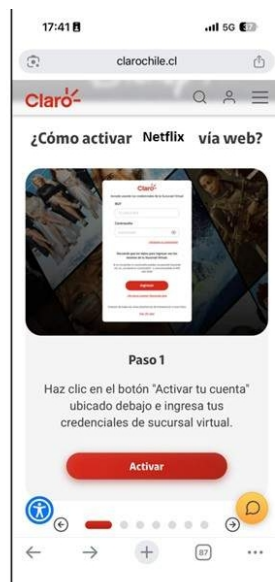
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Desde la web
<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/> cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **"Activar"**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.



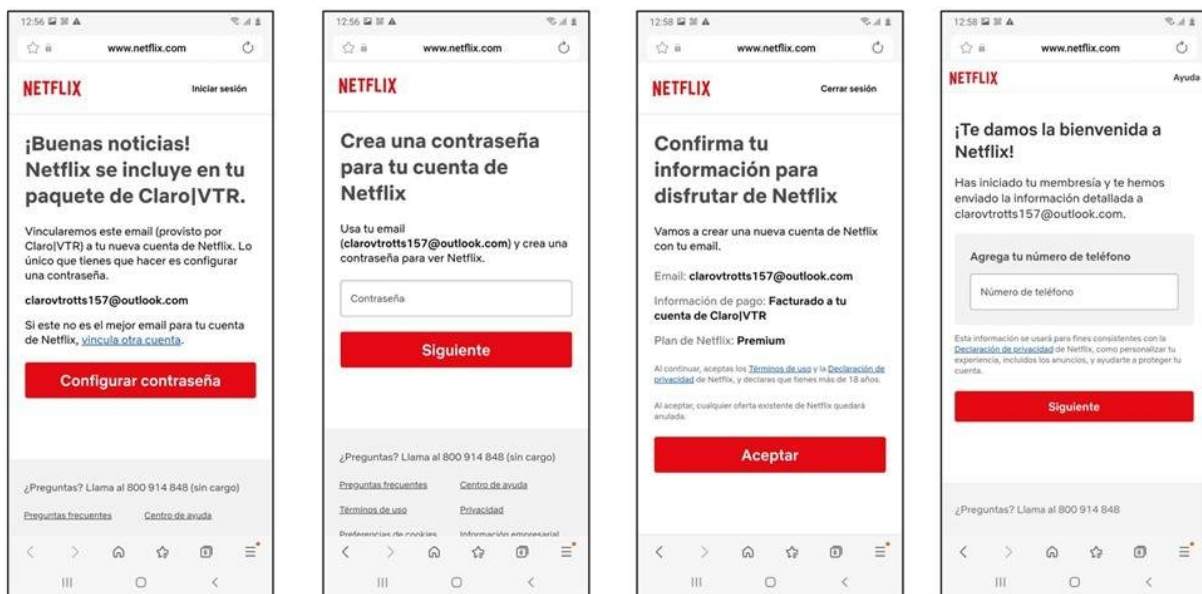
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **"siguiente"**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **"Aceptar"**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **"Siguiente"**



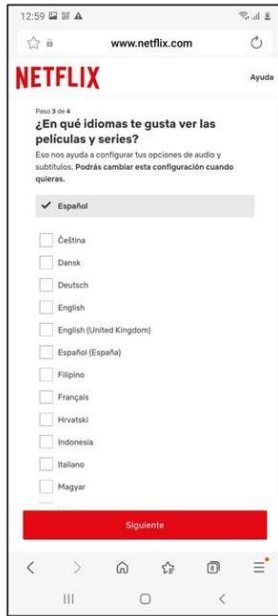
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **"listo"**



CLARO 1

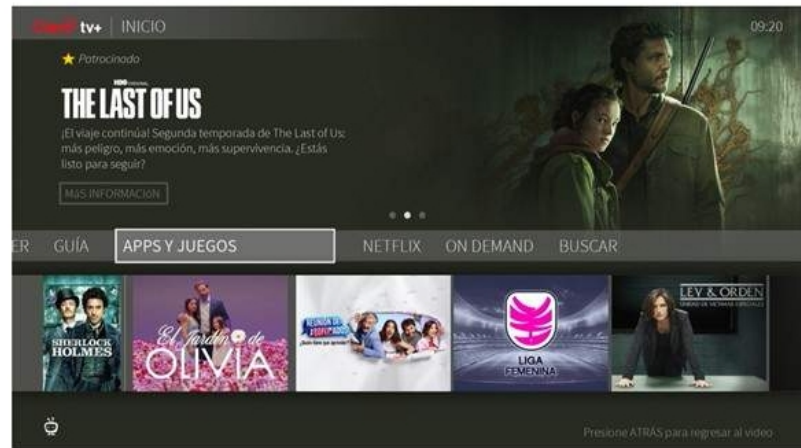
CLARO 2

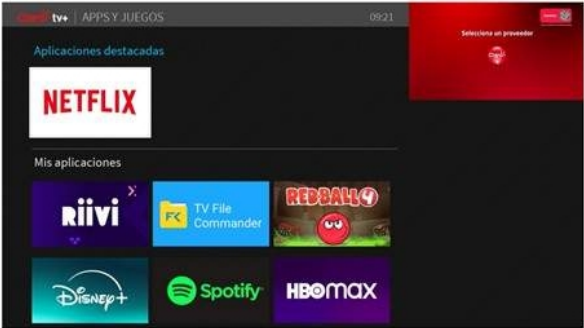
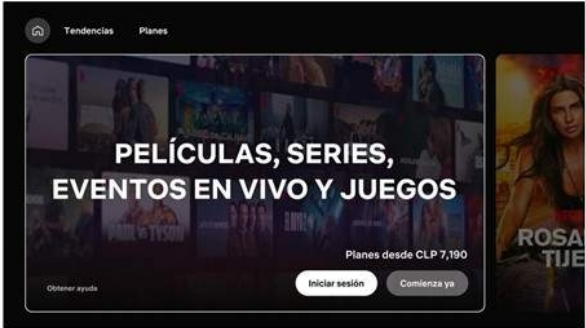
CLARO 3

CLARO 4

1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV

2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4
1. Luego seleccionar la Aplicación "NETFLIX" 2. Presionar "Iniciar sesión"			
			

CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV!   				

CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

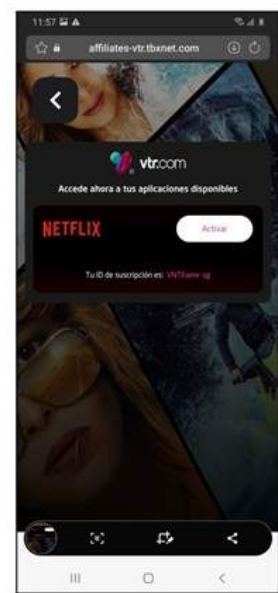
VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Desde la web <https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



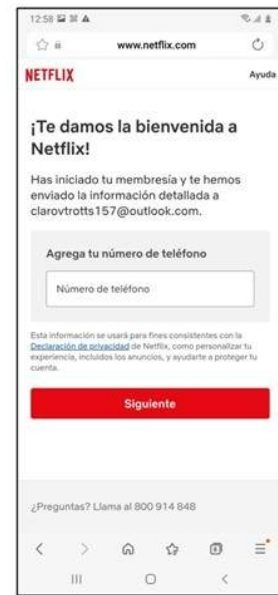
VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **“siguiente”**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **“Aceptar”**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **“Siguiente”**



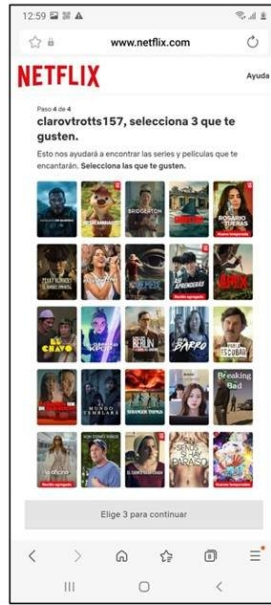
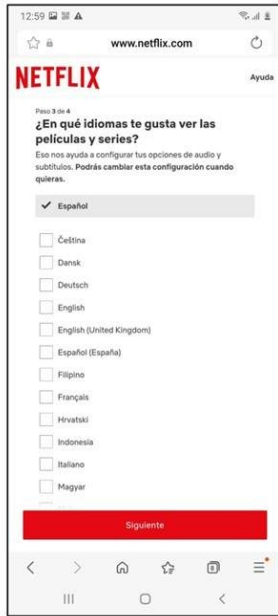
VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **“listo”**



VTR 1

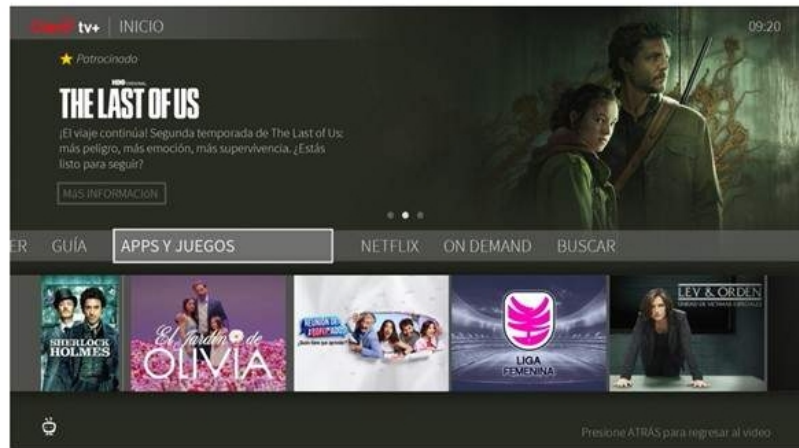
VTR 2

VTR 3

VTR 4

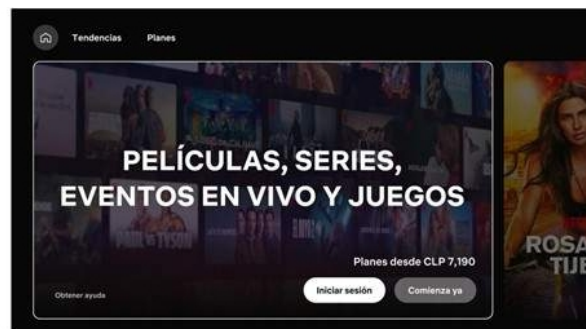
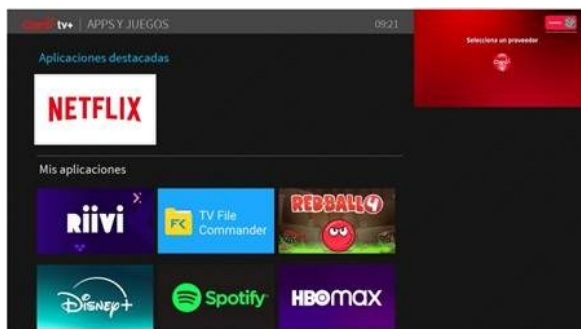
1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV

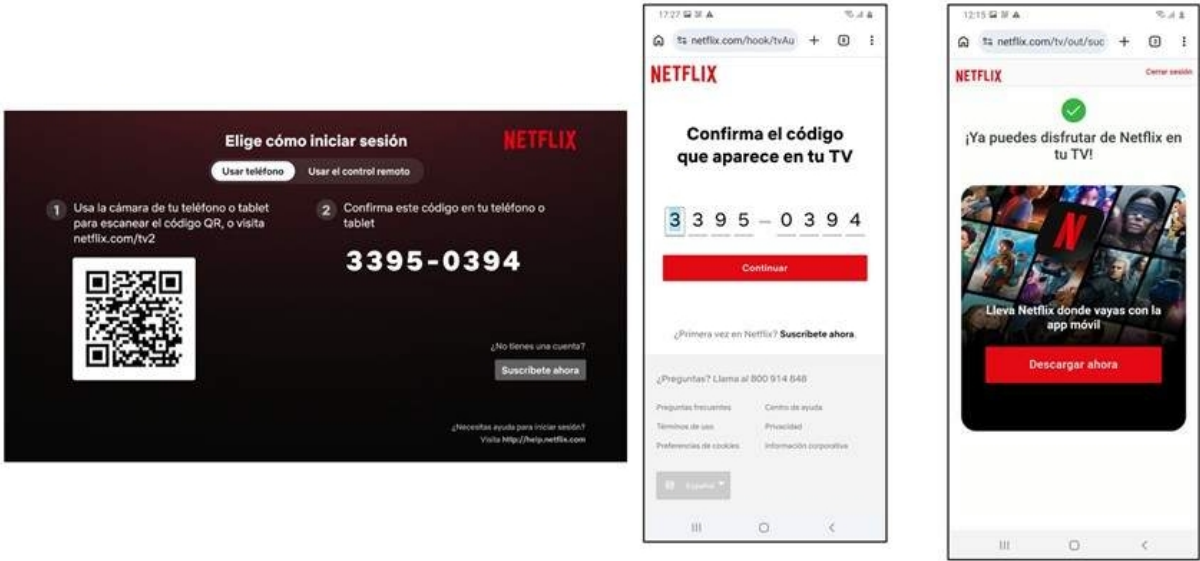
2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



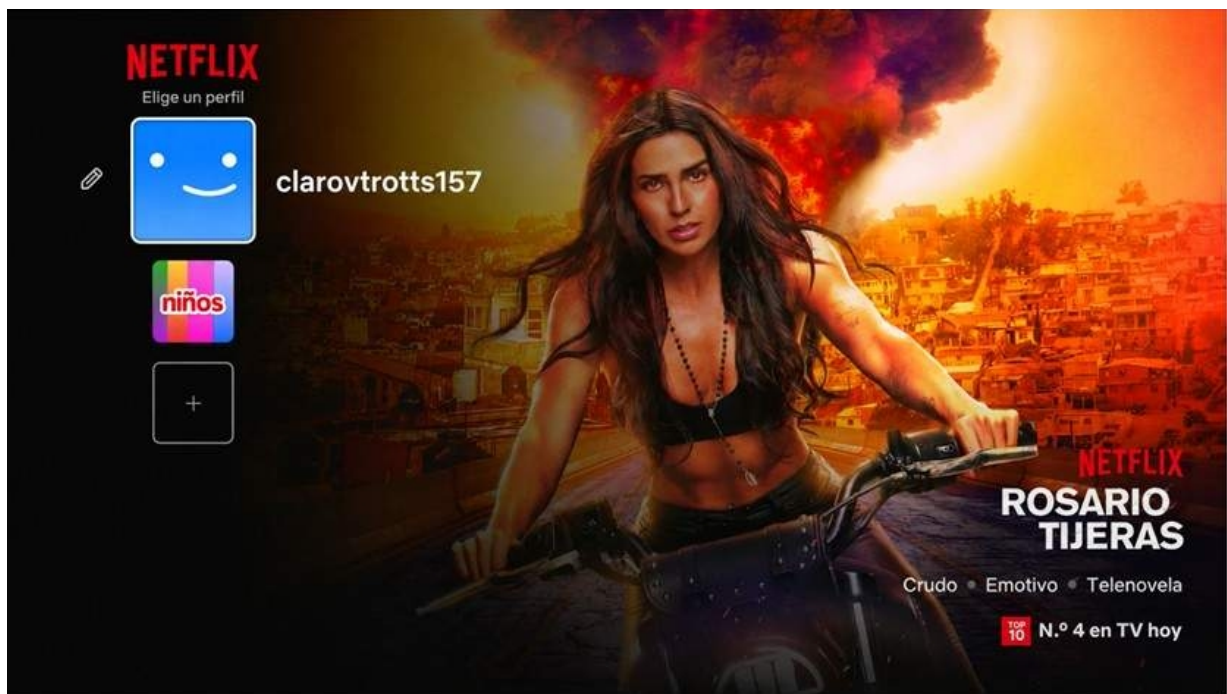
VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
-------	-------	-------	-------

1. Luego seleccionar la Aplicación **"NETFLIX"**
2. Presionar **"Iniciar sesión"**



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV! 				

VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Netflix que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Netflix o a través de un proveedor.

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.

- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga directamente a la misma aplicación, debes informar que una vez que active el beneficio con Claro VTR, el cobro quedará suspendido. En caso de que ya no tenga servicios fijos o cambie a un plan que no incluya Netflix, el cobro se reanudará.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga a través de un proveedor de servicios, no podrá activar el beneficio con Claro VTR con el mismo correo, por lo tanto, puede cambiar el correo para activar con nuestra compañía o bien, eliminar su cuenta con el proveedor y luego activar con Claro VTR. Mantendrá el mismo historial de reproducción y mismas pantallas, siempre y cuándo mantenga el mismo tipo de suscripción que tenía contratada previamente.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido. Revisa
 - **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas**, la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

CLARO 1

CLARO 2

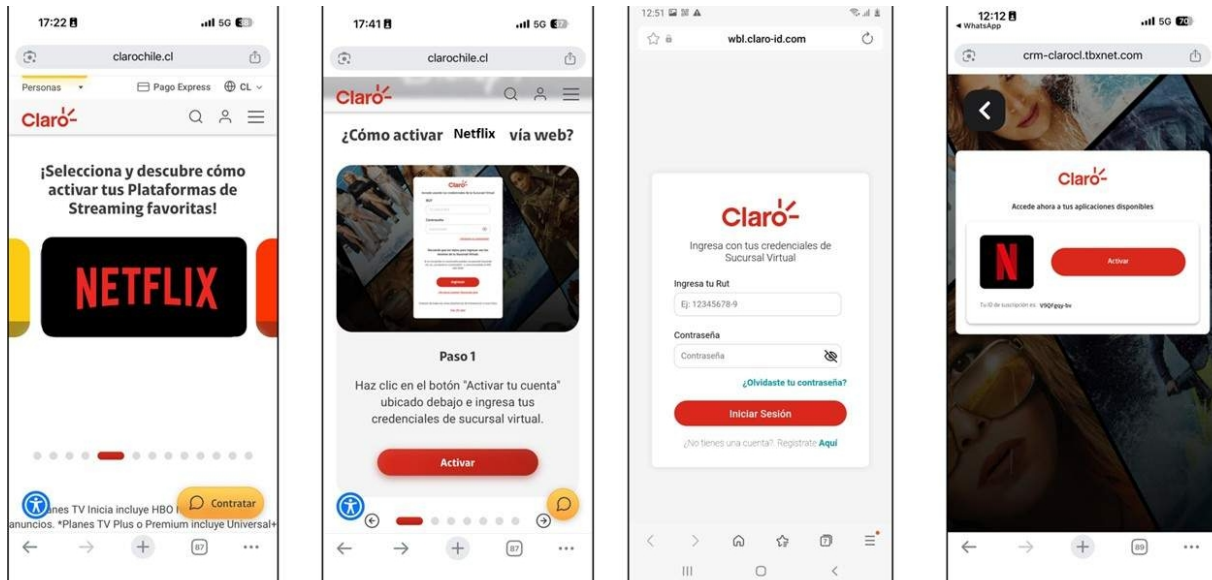
CLARO 3

1. Desde la web

<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix

2. Seleccionar **“Activar”**

3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

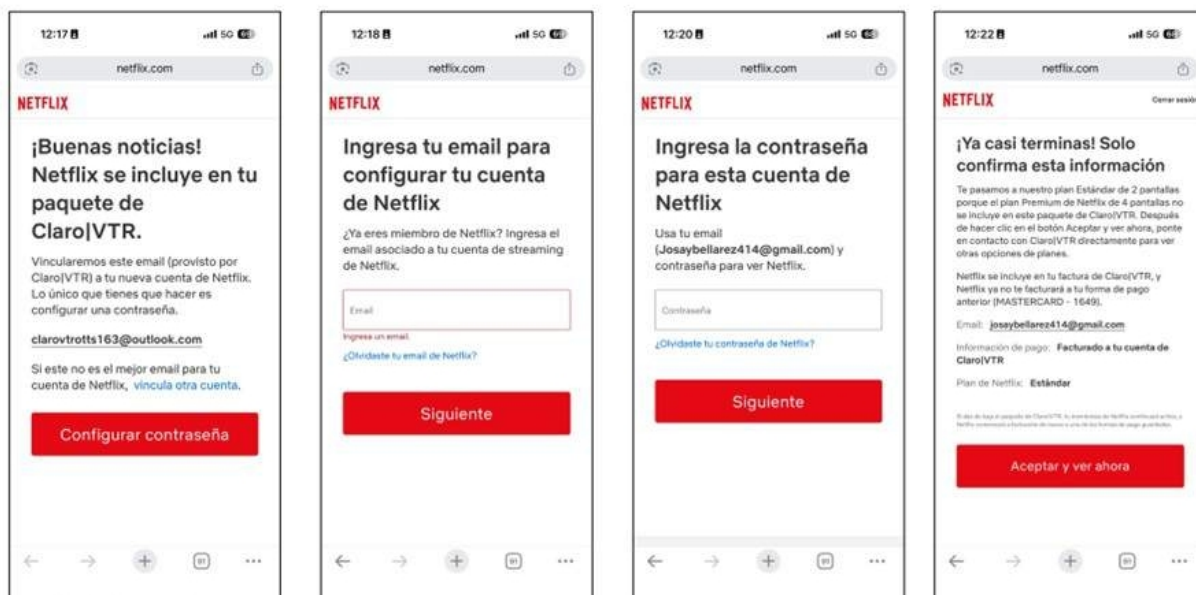


CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro /VTR



CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



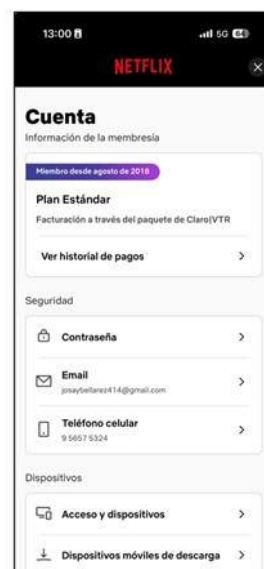
Netflix invita a abrir la App para



El usuario debe ingresar su correo electrónico o



seleccionar el perfil que desea utilizar.



Presionar el botón de 'Acceso y dispositivos'.

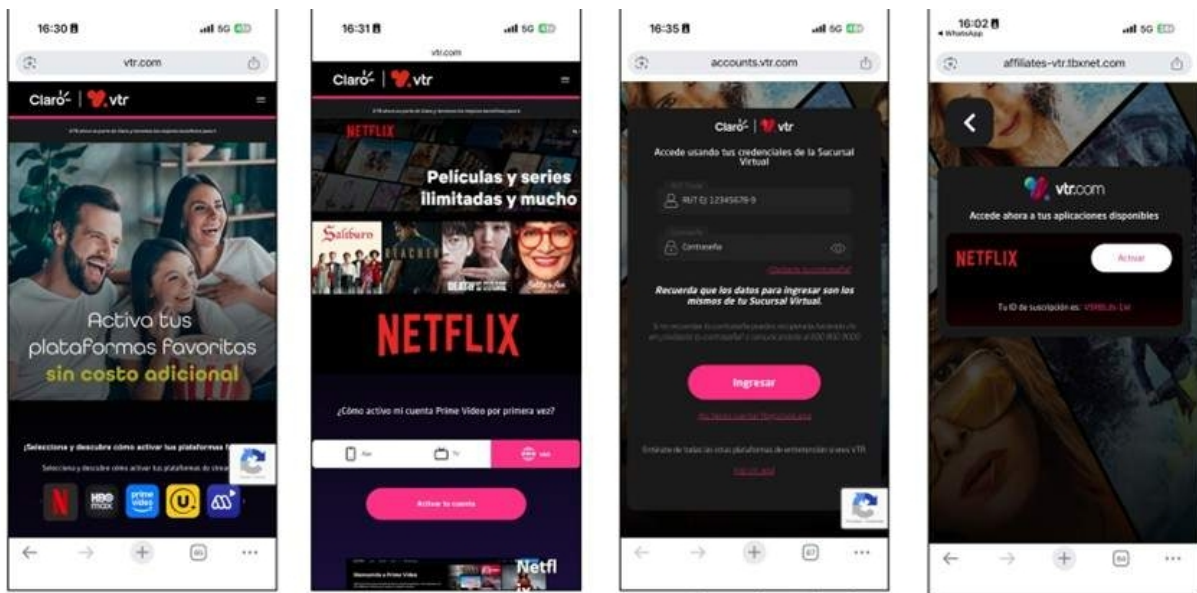
ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Desde la web
<https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **"Activar"**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

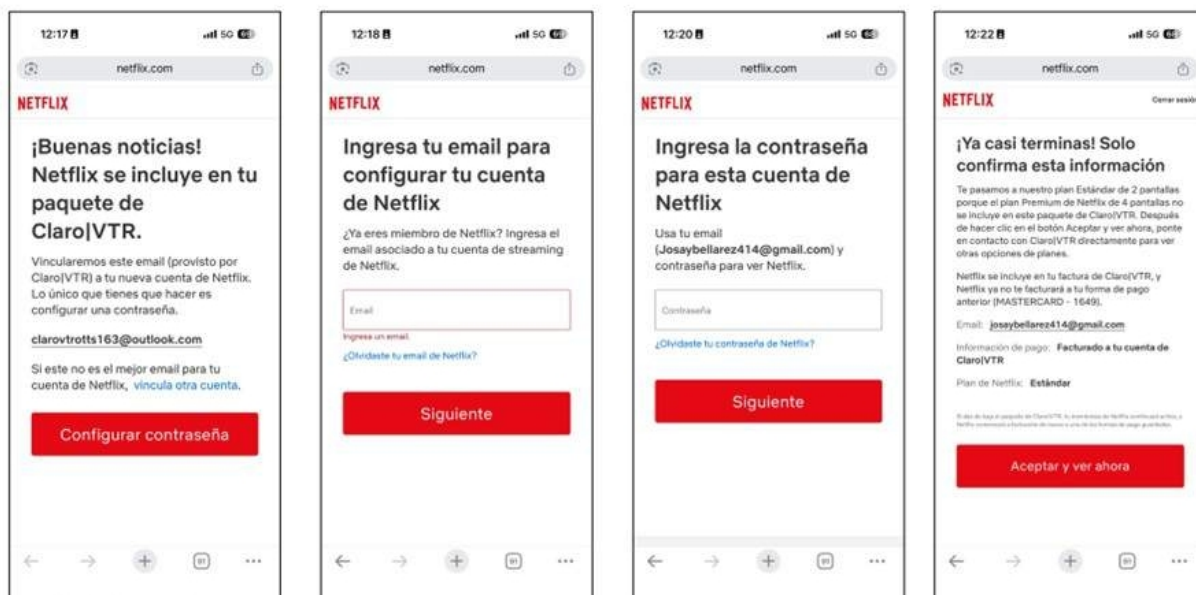


VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro VTR



VTR 1	VTR 2	VTR 3
-------	-------	-------

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



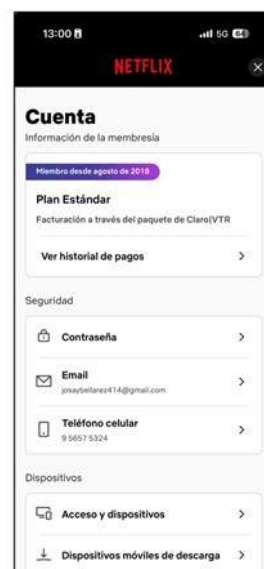
Netflix invita a abrir la App para



El cliente debe ingresar su correo electrónico o



Seleccionar el perfil de la App para iniciar



Revisar el plan de la App para verificar

SOLUCIÓN INCONVENIENTES HOGAR

EJECUTIVO 1º LÍNEA

3

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUDE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX	PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.	PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL
Verifica en One cuál es el plan contratado y si incluye Netflix. Si no incluye, informa al cliente que puede acceder a realizar un cambio de plan para obtener el acceso a la aplicación. Revisa la publicación NUEVOS PLANES MÓVILES CON NETFLIX			

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX	PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.	PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL
Ingresa a BEC para verificar si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución: VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio: VTR: https://vtr.com/seguimiento CLARO: https://www.claro Chile.cl/personas/estadoservicio/			

Masivos

FEN

Buscari

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCOR_XI_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiente >>

Falla masiva 

Masivos

FEN

Buscari

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SM-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Falla masiva escalada a red 

Masivos

FEN

Buscari

Num SIX	Impacto	Fecha de inicio	Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
238380	Con Perdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	San	Santiago		510-003	Mano: Jose Mejias Martin	Tv+Tel+Int	\$50	Trasatl	Hugo Andres Catalan Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación  

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: DESCARTAR QUE EXISTA UN MASIVO EN EL SECTOR.

PASO 4: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

a) Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro o VTR según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.

SUCURSAL VIRTUAL VTR

SUCURSAL VIRTUAL CLARO

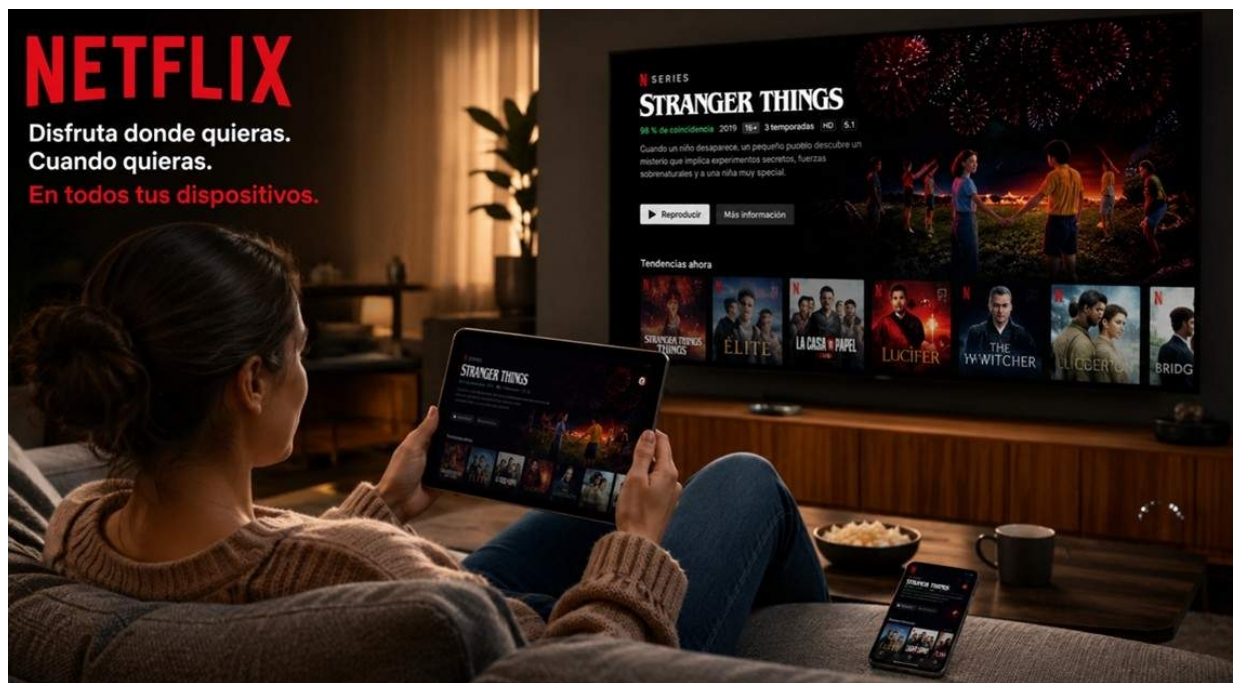
- Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

CONTINUAR

NETFLIX - PLANES CON NETFLIX CLAROVTR





¿POR QUÉ NETFLIX?

ARGUMENTOS DE VENTA

Marca líder en streaming.

- Contenido original y exclusivo.
- Entretenimiento para toda la familia.
- Disponible en cualquier dispositivo.

¿POR QUÉ NETFLIX?

ARGUMENTOS DE VENTA

- La mejor combinación con ClaroVTR.

- Mayor conveniencia para el cliente.
- Una sola contratación y facturación.
- Activación simple y rápida.
- Experiencia integrada de conectividad + streaming.

PLANES NETFLIX

PLAN ESTÁNDAR 1080P

- Precio mensual: \$9.990
- Calidad de audio y video: Excelente
- Resolución: 1080p (Full HD)
- Dispositivos compatibles: TV, computadora, celular, tablet
- Dispositivos del hogar en los que se puede ver Netflix al mismo tiempo: 2
- Dispositivos de descarga: 2

PLAN PREMIUM 4K + HDR

PLAN ESTÁNDAR 1080P

- Precio mensual: \$12.990
- Calidad de audio y video: Óptima

PLAN PREMIUM 4K + HDR

- Resolución: 4K (Ultra HD) + HDR
- Audio espacial (sonido inmersivo): Incluido
- Dispositivos compatibles: TV, computadora, celular, tablet
- Dispositivos del hogar en los que se puede ver Netflix al mismo tiempo: 4
- Dispositivos de descarga: 6

OFERTA COMERCIAL HOGAR CLAROVTR NETFLIX

INTERNET NETFLIX

INTERNET + TV PREMIUM II

INTERNET + TV PREMIUM FULL

Para conocer el detalle de cargos fijos y/o promociones revisa el [Plan Comercial](#)



FIBRA HOGAR
STREAM 3
600 MEGAS

FIBRA AVANZADO
STREAM 3
800 MEGAS

FIBRA EXPERTO
STREAM 3
940 MEGAS

INTERNET NETFLIX

INTERNET + TV PREMIUM II

INTERNET + TV PREMIUM FULL

Para conocer el detalle de cargos fijos y/o promociones revisa el [Plan Comercial](#)

FIBRA 600 TV PREMIUM II	FIBRA 800 TV PREMIUM II	FIBRA 940 TV PREMIUM II
 1 PACK DE INTERNET Hasta 600 Megas	 1 PACK DE INTERNET Hasta 800 Megas	 1 PACK DE INTERNET Hasta 940 Megas
Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica	Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica	Incluye: Extensor Wifi Contrata: Asistencia Tecnológica
Incluye suscripción a: NETFLIX	Incluye suscripción a: NETFLIX	Incluye suscripción a: NETFLIX

INTERNET NETFLIX	INTERNET + TV PREMIUM II	INTERNET + TV PREMIUM FULL
Para conocer el detalle de cargos fijos y/o promociones revisa el Plan Comercial		
FIBRA 600 TV FULL 1 PACK DE INTERNET Hasta 600 Megas Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica Incluye suscripción a:	FIBRA 800 TV FULL 1 PACK DE INTERNET Hasta 800 Megas Contrata: Extensor Wifi Asistencia Tecnológica Incluye suscripción a:	FIBRA 940 TV FULL 1 PACK DE INTERNET Hasta 940 Megas Incluye: Extensor Wifi Contrata: Asistencia Tecnológica Incluye suscripción a:

INGRESAR A LANDING DE CAMBIO DE PLAN

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2
Ingresa a Landing de cambio de plan, ingresa el Rut del cliente y luego clic en "Continuar" Link acceso a Landing : https://www.clarochile.cl/personas/cambiodeplannetflix/			

Claro



⌚ Para revisar esta oferta, tu cuenta debe estar al día. Si tienes una deuda pendiente, regularízala y vuelve a intentarlo.

Cámbiate de plan y disfruta Netflix Estándar incluido

Ingresá tus datos y revisa tu oferta personalizada

RUT del titular del servicio*

12.345.678-9

Continuar

Con Netflix Estándar podrás:

Disfrutar tus series y películas favoritas donde quieras, desde tu TV, celular, tablet y más.

Descargar contenido en hasta 2 dispositivos.

Ver tus contenidos favoritos en Full HD.

Agregar 1 miembro extra a tu cuenta.

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Solicita el **Nº de documento/Serie** y luego presiona **Ver mi Oferta**.



Cámbiate de plan y disfruta Netflix Estándar incluido

Ingresa tus datos y revisa tu oferta personalizada

Número de serie*

111.222.333

[No tengo mi número de serie a mano >](#)

Ver mi oferta

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es **correcta**, continúa con el paso “**Revisión de Ofertas**”.

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 2.2

Si la validación del Rut y número de documento/serie del cliente es **incorrecta** o el cliente **no tiene su carnet de identidad a mano**, continúa con

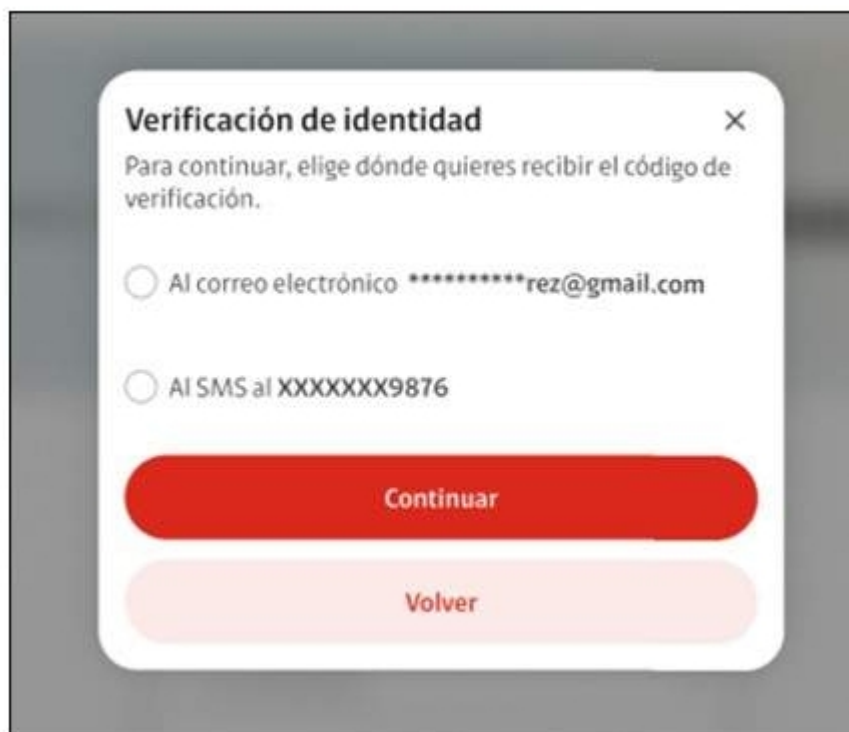
el paso **Nº3**.

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2
Realiza la validación por medio de un Token (código que llega al correo o teléfono del cliente), para esto realiza los siguientes pasos: 3.1. Selecciona la opción “No tengo mi número de serie a mano” Cámbiate de plan y disfruta Netflix Estándar incluido Ingresar tus datos y revisa tu oferta personalizada Número de serie* 111.222.333 No tengo mi número de serie a mano > Ver mi oferta			

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2
3.2. Informa al cliente que recibirá un código de verificación de identidad y valida con el cliente si el código lo desea recibir por correo electrónico o SMS a su			

número telefónico de contacto.

3.3. Según la opción elegida por el cliente, confirma que el correo o fono de contacto estén actualizados en CRM Andes. Si alguno de estos no es correcto, actualízalo apoyándote en la publicación **Modificación de Datos**.
Selecciona en la Landing la opción escogida:

Un modal de verificación de identidad con un fondo gris. El modal es blanco con una sombra. Tiene un título "Verificación de identidad" y un botón de cerrar "X" en la esquina superior derecha. El texto principal dice: "Para continuar, elige dónde quieres recibir el código de verificación." Hay dos opciones con radio buttons: "Al correo electrónico *****rez@gmail.com" y "Al SMS al XXXXXXXX9876". Debajo de las opciones hay dos botones: "Continuar" (rojo) y "Volver" (pálido).

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
Solicita al cliente el código de verificación que le llegará a su correo o SMS dependiendo de la opción seleccionada. Importante: El código de verificación tiene una vigencia de 1 minuto, por lo cual debe ser ingresado dentro de ese plazo. 3.5. Ingresar el código de verificación en la Landing y pinchar “Continuar”:				

Verificación de identidad

Te enviamos un código de verificación.
Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresar el código

0

0

0

0

0

0

El código vence en 5:00 minutos

[Reenviar código](#) >

Continuar

Volver

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
Si la validación es correcta, la Landing de cambio de plan mostrará la oferta disponible para el cliente ingresado. Continúa con el acordeón "Revisar Oferta"				

Verificación de identidad

Te enviamos un código de verificación.
Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresar el código

2ASVS2

Código correcto

Continuar

Volver

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
Si la validación es incorrecta, confirma que el código ingresado sea el indicado por el cliente. Si una vez confirmado el código continúa apareciendo el mensaje que no es válido, puedes reenviar el código nuevamente y repetir la operación. Si después de 3 intentos la verificación de identidad no es exitosa, se debe informar al cliente que no es posible procesar la solicitud por este canal. Apóyate con el siguiente script: <i>Sr(a) XXX, por temas de seguridad y dado que no hemos podido validar la identidad por N° de documento/serie ni a través del código de verificación, lamentablemente no podremos procesar su solicitud de cambio de plan por este canal, lo invitamos a acercarse a nuestras tiendas.</i>				

Verificación de identidad

Te enviamos un código de verificación.
Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresar el código

2

A

5

V

5

2

El código ingresado no es válido. Reviselo e inténtalo nuevamente.

Reenviar código >

Continuar

Volver

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 2.2	
Si el código expiró, recuérdale al cliente que el código tiene una vigencia de 1 minuto. Selecciona “Reenviar código” para repetir la operación.				

Verificación de identidad
Te enviamos un código de verificación.
Revisa el SMS enviado al +56 9 XXXX 1234

Ingresa el código

- - - - -

El código expiró. Puedes solicitar uno nuevo para continuar

[Reenviar código >](#)

Continuar

Volver

REVISAR OFERTA

Luego de ingresar Rut y N° de serie del cliente, la Landing de cambio de plan mostrará la oferta personalizada para cada cliente.

CLIENTE SIN OFERTA DISPONIBLE

Si al revisar el cliente no tiene oferta disponible, continua la atención como cualquier solicitud de cambio de plan ofreciendo los planes vigentes disponibles según el Plan Comercial.

Claró



⌚ Para revisar esta oferta, tu cuenta debe estar al día. Si tienes una deuda pendiente, regularizala y vuelve a intentarlo.

Cámbiate de plan y disfruta Netflix Estándar incluido

Ingresá tus datos y revisa tu oferta personalizada

RUT del titular del servicio*

12.345.678-9

Continuar

Con Netflix Estándar podrás:

 Disfrutar tus series y películas favoritas donde quieras, desde tu TV, celular, tablet y más.

 Descargar contenido en hasta 2 dispositivos.

 Ver tus contenidos favoritos en Full HD.

 Agregar 1 miembro extra a tu cuenta.

CLIENTE CON DEUDA VENCIDA

Si cliente presenta un **mensaje con deuda vencida**, confirma la deuda en CRM Andes e infórmale al cliente que para realizar la solicitud de cambio de plan su cuenta debe estar al día, es decir, sin deuda vencida. Apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) XXX, para poder realizar su solicitud de cambio de plan, su cuenta debe estar al día, actualmente una boleta por \$xx.xxx que venció el día xx-xx. Una vez regularizada la deuda podremos gestionar su solicitud”



Tienes una deuda pendiente

En este momento cuentas con una deuda vencida y no es posible acceder a ofertas para cambio de plan.

Regulariza tu pago y vuelve a revisar esta sección para conocer las ofertas disponibles para ti.

[Pagar mi cuenta](#)

CLIENTE CON OFERTA DISPONIBLE

Step 1

1

2

3

Revisa tu oferta

Completa tus datos

¡Listo!

Con Claro, disfruta más entretenimiento

Tu plan actual: Fibra Hogar 600 Megas por \$XXXXX



Mejora tu plan actual con Netflix Estándar incluido

Por solo **\$7.990** / adicionales al mes

Ahorra \$X.XXX por 12 meses

Con Netflix Estándar podrás:

- Disfrutar tus series y películas favoritas donde quieras, desde tu TV, celular, tablet y más.
- Descargar contenido en hasta 2 dispositivos.
- Ver tus contenidos favoritos en Full HD.
- Agregar 1 miembro extra a tu cuenta.

Al aceptar esta oferta, mantendrás tu plan Fibra Hogar 600 Megas con Netflix Estándar pagando \$XXXXX por 12 meses. Luego \$XXXXX cada mes.

Lo quiero

¿Qué incluye Netflix Estándar?

Condiciones comerciales

Si el cliente presenta oferta para acceder a los nuevos planes con valor promocional, se mostrará la siguiente pantalla.

**Imagen referencial correspondiente a cliente con One play*

Step 2

2. Informa al cliente las características del plan y el valor promocional que tendrá por los 12 primeros meses. Apóyate del siguiente script y confirma si el cliente acepta:

Sr(a) XXXX, tenemos una excelente noticia. Puede cambiarse a nuestro Plan [Nombre del Plan], que incluye Netflix Estándar para disfrutar de contenido en hasta 2 dispositivos simultáneamente, además durante los primeros 12 meses pagará solo \$XX.XXX y, posteriormente, el valor será de \$XX.XXX. ¿Le gustaría aprovechar esta promoción y realizar el cambio hoy?

2.1. Si el cliente acepta el cambio de plan, presiona el botón “**Lo quiero**” y continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si el cliente no acepta la oferta disponible, debes ofrecer los planes disponibles según la oferta comercial vigente a valor normal (sin promoción).

Step 3

The screenshot shows a three-step progress bar at the top. Step 1, 'Revisa tu oferta', is completed with a green checkmark. Step 2, 'Completa tus datos', is the current step, highlighted with a blue circle and number '2'. Step 3, '¡Listo!', is indicated by a grey circle with the number '3'. Below the progress bar, the heading 'Confirma tus datos para finalizar el cambio de plan' is displayed in bold. Underneath, a subtext reads: 'Necesitamos validar estos datos para activar tu nuevo plan con Netflix Estándar'. The form contains several input fields: 'RUT del titular del servicio*' with the value '27.123.456-8'; 'Número de contacto*' with the value '56 9 1234 5687'; and 'Correo electrónico*' with the value 'juanperez@gmail.com'. A small information icon and text 'Aquí recibirás la confirmación por WhatsApp.' are located below the contact number field. At the bottom of the form, there is a checkbox with a green checkmark and the text 'He leído y acepto los [términos y condiciones](#)'. A large red 'Confirmar' button is positioned at the very bottom of the form area.

✓ — 2 — 3
Revisa tu oferta Completa tus datos ¡Listo!

Confirma tus datos para finalizar el cambio de plan

Necesitamos validar estos datos para activar tu nuevo plan con Netflix Estándar

RUT del titular del servicio*

27.123.456-8

Número de contacto*

56 9 1234 5687

📁 Aquí recibirás la confirmación por WhatsApp.

Correo electrónico*

✉ juanperez@gmail.com

☒ He leído y acepto los [términos y condiciones](#)

Confirmar

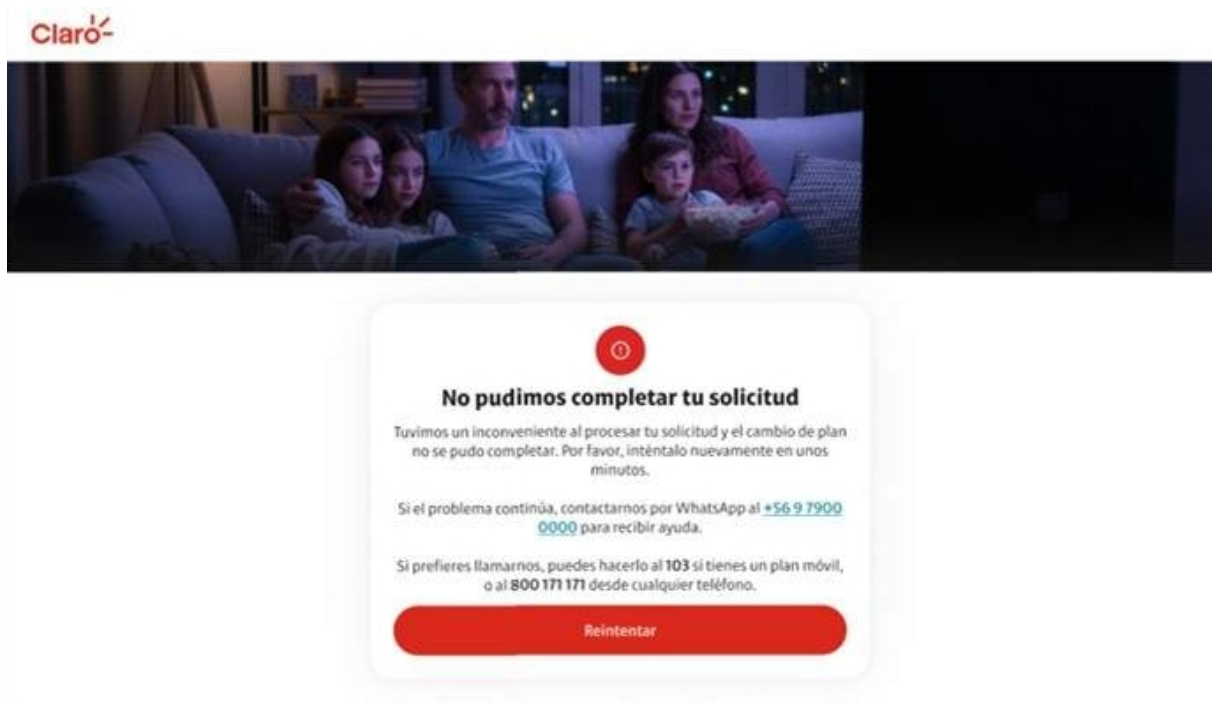
Completa los datos del cliente, **número de contacto y correo electrónico**, y acepta los **términos y condiciones** del cambio de plan. Luego presiona

Step 4



3.1. Si el cambio es ingresado correctamente, aparecerá el siguiente mensaje **“Listo, tu cambio de plan fue solicitado con éxito”**. Informa al cliente que el nuevo plan se activará dentro de un plazo de 24 horas hábiles y que recibirá un mensaje de confirmación vía WhatsApp.

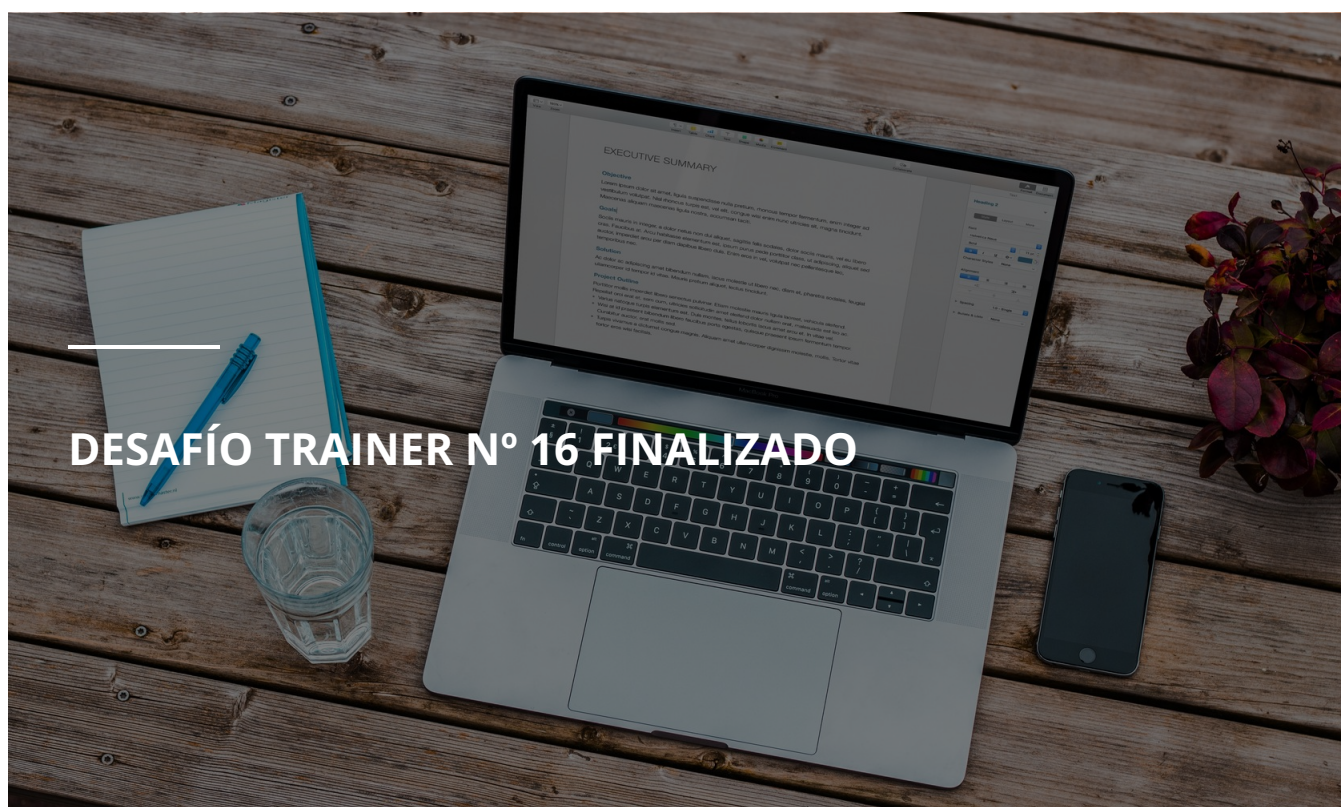
Step 5



Si la solicitud de cambio presenta un inconveniente, aparecerá el mensaje: **“No pudimos completar tu solicitud”**. En ese caso reintentar la solicitud una vez más y en caso que nuevamente aparezca este mensaje informa al cliente que no es posible procesar la solicitud por este canal.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 16 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°16!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR