

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 18 - Soporte Móvil

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- 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 26 DE AGOSTO AL 08 DE SEPTIEMBRE



INCONVENIENTES EN SERVICIO FIJO - MÓVIL POR TEMPORAL



DELIVERY MÓVIL



ACTIVIDAD



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



PLAN COMERCIAL MÓVIL



 DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES EN SERVICIO FIJO - MÓVIL POR TEMPORAL



CONTINGENCIA

Debido al temporal que afectó a las distintas regiones del país, actualmente algunos clientes no pueden utilizar sus servicios fijos y móvil con normalidad o directamente aún están sin servicios.

Nuestros especialistas estan trabajando para entregar una pronta solución a los clientes afectados, pero no hay una fecha estimada de solución.

DEBES SABER

- Recuerda que si el cliente se encuentra afectado por una falla masiva no debes ingresar por ningún motivo una visita técnica
- En algunos casos no disponemos del horario de solución porque esto depende de la reposición del cableado y postes de energía eléctrica afectados por el temporal
- Si el cliente tiene servicios fijos e indica que desea desconectar, debes transferir al área de retención para que el retenedor pueda revisar y aplicar el Procedimiento de retención para clientes afectados por temporal que se encuentra al final de la publicación.

GESTIÓN

GESTIÓN

INFORMA

- Para clientes que están **SIN SERVICIOS** aún desde el **1 de agosto** y con domicilio en las regiones **desde VALPARAISO hasta MAGALLANES**, debes generar una inhibición en su cuenta de 7 días. Puedes apoyarte con la publicación [Inhibición del Flujo de Cobranza](#)
- **Debes indicar al cliente que se está trabajando en una pronta solución**, explica que el temporal afectó a las redes generando inconvenientes o cortes con el servicio.

- Para casos en que el **cliente solicite un descuento por los días que no tuvo servicios**, debes apoyarte en la publicación [DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO](#)

GESTIÓN

INFORMA

Por dudas o consultas del cliente, apoyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a). XXXX, lamentamos lo que nos comentas, actualmente tenemos todos los esfuerzos de nuestros especialistas trabajando para poder regularizar los servicios de nuestros clientes tras el temporal que afectó a su localidad"

NO VOZ

"XXXX, lamentamos lo que nos comentas, actualmente tenemos todos los esfuerzos de nuestros especialistas trabajando para poder regularizar los servicios de nuestros clientes tras el temporal que afectó a su localidad"

Si al revisar en sistema que el cliente todavía no tiene un horario de solución indica lo siguiente:

VOZ

"Sr(a) XXXX. Actualmente no disponemos de un horario de solución ya que esto depende de la reposición del cableado y postes de energía eléctrica que fueron afectados por el temporal"

NO VOZ

"XXXX. Actualmente no disponemos de un horario de solución ya que esto depende de la reposición del cableado y postes de energía eléctrica que fueron afectados por el temporal"

REGISTRA

**Atención técnica -> Internet -
> Sin Internet**

En la observación: "cliente
afectado por temporal"

Procedimiento de retención para clientes afectados por temporal

GESTIÓN

Si el cliente indica que desea desconectar sus servicios debes realizar lo siguiente:

1. Descarga la siguiente [BASE DE CLIENTES](#) y busca el Rut del cliente que estás atendiendo.
 2. Si el cliente se encuentra en la **BASE DE CLIENTES** que descargaste, puedes **ofrecer descontar el 50% del monto total de su boleta actual**, si tienes dudas de como realizarlo puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)
- Es importante que **no se deba ofrecer algún tipo de herramienta de retención adicional**, solo acreditar el 50% del monto total de su boleta actual o el descuento de retención que desea el cliente, no una combinación de ambos.
 - **Si el cliente no se encuentra en la Base descargada o no está de acuerdo con lo ofrecido, debes continuar con el [Procedimiento de solicitud de Baja de Servicios](#) (Retención/Desconexión/Anulación).**

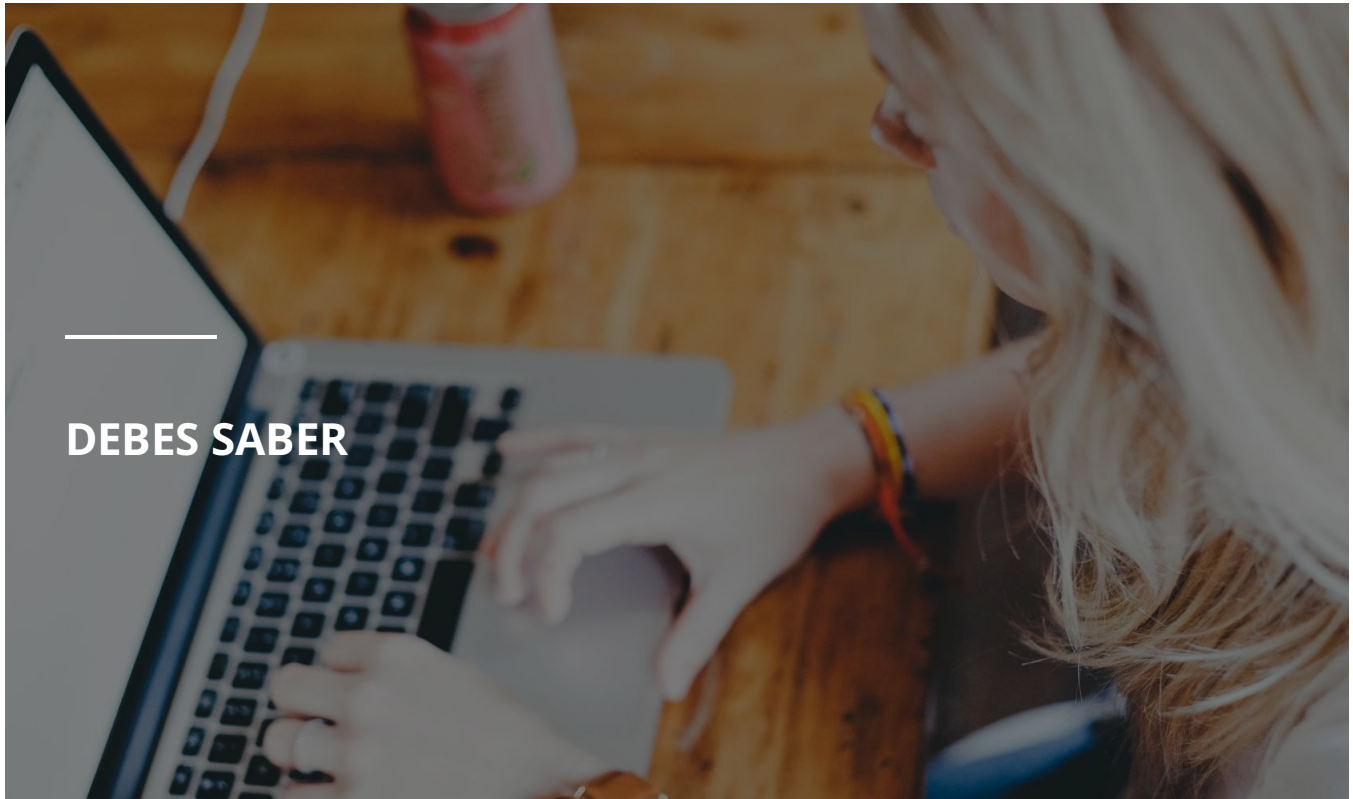


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY MÓVIL



DEBES SABER

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

- Es importante que manejes los plazos de entrega para poder dar una información correcta al cliente
- En la actualidad, al momento de realizar la venta por Delivery, el o **los equipos que se despachan se encuentran desbloqueados.**
- La **activación de la línea** se realiza una vez entregado el producto al cliente.
 - **Número nuevo:** la activación de la simcard se realiza el mismo día que es entregada.

- **Número portado postpago:** la activación se realiza al día hábil siguiente (a excepción que se presenten problemas en la portabilidad). En caso de **delivery** se realiza la portabilidad **24 hrs posterior a la entrega de la sim.**
- **Número portado prepago:** área de delivery se contacta (hasta 3 intentos) con el cliente para solicitar el código CAP (tiene vigencia de 5 días), una vez confirmado, comienza el proceso de portabilidad.

Si no logran tener contacto, el caso pasa al área de ventas quienes intentarán contactar en un plazo **máximo de 7 días**. De no ser exitosa la recepción del código CAP en un plazo máximo de 8 días, la venta será anulada.

- Delivery se contacta con cliente para coordinar entrega de producto. Si no se logra contactar con cliente, se visitará sin agendamiento.
- **El producto puede ser entregado a titular o tercero con poder simple y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados (ambos documentos impresos).**
- Las ventas que **requieran pago, tienen un máximo de 3 días** para que puedan ser pagadas, de lo contrario serán anuladas de manera automática en sistema.
- Cuando el delivery llega a destino, el cliente **recibe el contrato donde se especifica el n° de PCS** junto con la simcard asociada

CONTRATACION SERVICIOS MÓVILES			
Número Telefónico: 939626700		Nombre Plan: Multimedios 300 GB	
Telefonía Móvil	Minutos Libres	\$ 3000	
Internet Móvil	Datos 300 GB	\$ 9900	
Descuento Multiservicio:		\$ -990	
Total Venta Servicios Móviles		\$ 9900	
Promoción:		Descuento Slim Only 8% para Siempre	
Cargo de Incorporación:		\$ 0	
ARRIENDO EQUIPO			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Costo Total
			\$
El descuento aplicable es de acuerdo al plan de telefonía móvil contratado en este acto:			
COMPRA EQUIPO TERMINAL			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Precio
			\$
COMPRA SIM			
IMSI	Precio	Disponibilidad	
939626700	\$ 4000	10	
HABILITACION DE ACCESOS TELEFONIA			
		Fono 300	

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

Revisar en el pedido de venta del cliente **el método de envío y el campo observaciones.**

1-219463886396

Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios fijos
N° de Pedido:	1-219463886396	Nombre del Cliente:	INES ESTELVINA COLLAN	Estado:		
Modalidad de Venta:	Móvil	Cuenta del Cliente:	7830381-6	Fecha de creación:		
Método de Envío:	Venta Presencial	N° de Serie Cl:		Fecha de Modificación:		
Tipo Portado:	Móvil Prepago - Venta	Estado N° de Serie Cl:		Desde cuando:		
Tipo de Pedido:	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:		Motivo:		
Etapas:	Cotización	Cuenta de Servicio:	7830381-6-S-005	Vigencia de Cotización:		
Ingresador:	SSILVAS	Dirección de Servicio:	LOS GUINDOS 83	Estado del Trámite:		
Canal de Ventas:	Sucursal	Cuenta de Facturación:	219563623839	Contexto de Estado:		
Vendedor:	SSILVAS	e-mail:	inescolants@gmail.com			
Acortar cuotas:	☐	Deuda no Vinculante:	☐	Pago Upfront Primera B:		
Comentarios:	#delivery2.0	Motivo Desconexión:				

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA DELIVERY (ALAS)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

- Plazos de entrega a contar de la fecha de pago (si aplica) AQUÍ.

Tramo de entrega:

Lunes a Viernes > AM: 10:00 – 14:00

> **PM:** 14:00 – 19:00

Sábados > 10:00 – 15:00

Región	Comuna	Lu	Ma	Mi	Ju	Ví	Sá	Días Rang
Región Metropolitana de Santiago	Alhue		X					1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	Buín	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Calera de Tango		X		X		X	1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Cerrillos	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Cerro Navia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Colina*	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Conchalí	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Curacaví						X	1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	El Bosque	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	El Monte	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Estación Central	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Huechuraba	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Independencia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Isla de Maipo	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Cisterna	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Florida*	X	X	X	X	X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Granja	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Pintana	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Reina*	X	X	X	X	X		1 a 2

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO

Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

Estados	Descripción
Pendiente	Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Pago	Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.

Preparado	Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.
Enviado	Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.
Recibido	Orden que indica que el equipo está en manos del cliente
Pendiente Portabilidad	En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad
Abierto	Pedidos enviados a activación
Completada	Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta. Puede ser manual o automático si se mantiene en estado pendiente y cumple su fecha de vigencia
Pendiente de Aprobación	Estado de los pedidos después de enviados pero que requieren validación de asistente de convenio, RSE o funcionario.
Pendiente de Cancelación	Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. Se espera respuesta de OSM para liberar recursos.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En la actualidad, al momento de realizar la venta por Delivery, el o los equipos que se despachan se encuentran bloqueados.

☐

Falso

☐

Verdadero

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



DEBES SABER Y CASOS

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

CASOS

CLIENTE CONSULTA POR SUSCRIPCIÓN A PAGO AUTOMÁTICO

1. Debes informar que existen 2 modalidades de pago automático: PAC o PAT

a) PAC: Pago automático cuenta corriente. El PAC se puede contratar sólo a través de su banco

b) PAT: Pago automático tarjeta. El PAT se puede contratar a través de sucursal virtual de VTR o a través de su Banco.

Si cliente está interesado en suscribirse apóyate con el botón SUSCRIBIR PAC/PAT.

- La inscripción al PAT/PAC puede tardar hasta **10 días hábiles**. Si cliente tiene boleta próxima a vencer, informa al cliente que debe suscribirse a PAC/PAT y realizar el pago de forma manual (VTR.COM, Servipag, etc) para evitar corte de servicio.

REGISTRA

Atención Comercial → Pagos → PAC PAT

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- N° de solicitud(si aplica)
- Información entregada
- Gestión realizada

CLIENTE INDICA HABER CONTRATADO PAC/PAT PERO TIENE PROBLEMAS CON EL PAGO

1. Verificar si el cliente tiene asociado pago automático en sistema. Debes ingresar a Cuenta de Facturación y revisar cuál es método de pago ingresado.

Si aparece:

a) MEDIO DE PAGO NO CONTRATADO:

- Se debe solicitar al cliente el comprobante de suscripción. Este documento incluye n° de ID de servicio y fecha de suscripción.
- Revisar si N° de ID corresponde a la cuenta del cliente.
- Si la boleta del cliente se encuentra próxima a vencer, se debe invitar a pagar su boleta de forma manual mientras se registra el pago automático con VTR para evitar cortes de servicio.

Si corresponde → revisar fecha de suscripción

- **Menor o igual a 10 días hábiles** → Indicar que el proceso de activación puede tardar hasta 10 días hábiles.
- **Mayor a 10 días hábiles** → Ingresar Solicitud de Servicio. Debes adjuntar el comprobante de la suscripción del método de pago elegido.
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

No corresponde → Indicar al cliente que n° de cuenta ingresado al inscribir su pago automático no corresponde al servicio de VTR y debe gestionarlo nuevamente. PAT: Sucursal Virtual o entidad bancaria, PAT: en entidad bancaria.

- Entrega n° de cuenta de facturación del cliente para que pueda inscribirse correctamente.

b) APARECE PAC O PAT:

Consultar al cliente si tiene algún cobro (cargo) por VTR en su cuenta o tarjeta.

Si tiene cobro→ Solicitar fecha de cobro.

1. Fecha del cargo es hoy: Indicar que el pago tarda 1 día hábil en aplicarse a su cuenta en VTR.
2. Fecha del cargo es mayor a 1 día hábil: Ingresar Solicitud de Servicio.

- CUENTA: Facturación
- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: fecha y monto de pago
- INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."*

No tiene cobro→ Revisar si el cliente tiene un rechazo de su pago automático en botón PAC/PAT RECHAZADO

- Si **NO tiene pago rechazado** se debe revisar la fecha de vencimiento de la boleta y verificar a qué ciclo corresponde pago automático. Apóyate con el botón CALENDARIO PAC/PAT
- **Si vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es hoy:** Indicar a cliente que su pago automático está en proceso y tarda 1 día hábil en aplicarse en la cuenta de VTR
- **Si vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es anterior a la de hoy:** Se debe ingresar Solicitud de Servicio por cliente no enviado a cargo:
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA. *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."*

Si vencimiento no fue enviado a cargo: Indicar a cliente que aún no corresponde que se envíe a cargo su deuda, ya que aún no está vencida su boleta. Indicar su fecha de cargo según calendario.

PatPass

la evolución en la manera de pagar tus cuentas

Cuentas InscritasAgregar Cuenta NuevaHistorico de Pagos

Pago Automático de Cuentas con Tarjetas de Crédito (PatPass)

Agregar nueva cuenta

1. Ingreso de datos 2. Confirmación Comprobante

Información de Pago

Este pago se guardó como:

VTR PAPA
Empresa: VTR PAT
ID Servicio: 007450849

Tarjeta de Pago: MG*****6510

Monto Máximo a Pagar: \$39.000
Inicio PatPass Tarjeta: 26/09/2022
Email: paula.salinas.g@gmail.com (Notificación Email Activada)
Teléfono celular: 9 3178447

Información Sujeta a Confirmación

CLIENTE PAGO AUTOMÁTICO, PAGÓ DE FORMA MANUAL (DOBLE PAGO)

Cliente indica tener un cargo por Pago automático (en su cuenta corriente o tarjeta) y que además él pagó su cuenta de forma manual con otro recaudador (ej: Servipag, Sencillito, etc)

INDAGA

- ¿Cuándo fue el cargo por Pago automático?
- ¿Cuándo pagó por otro recaudador?

GESTIÓN

Revisar en la pestaña PAGOS del perfil de Facturación si están los dos pagos aplicados.

2 PAGOS APLICADOS

Si se pagaron las 2 boletas más antiguas:

- Indicar a cliente que adeudaba 2 boletas y que sus pagos se aplicaron a la boleta XX con fecha de vencimiento DD/MM y a la boleta YY con fecha de vencimiento DD/MM

Si cliente tiene saldo a favor:

- Seguir procedimiento de **ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR**

Si cliente no tiene saldo a favor:

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Asignado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)
- INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

PAGO(S) NO APLICADO(S)/ ASIGNADO(S).

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Aplicado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

INDAGA:

- ¿Cuándo solicitó la eliminación del pago automático?
- ¿A través de qué medio lo eliminó?
- ¿La baja fue realizada en su banco o entidad comercial?

Si cliente no realizó la baja en entidad bancaria o comercial, informa:

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

Si cliente realizó la baja en entidad bancaria o comercial, debes solicitar comprobante de baja.

Luego de corroborar la información, debes ingresar Solicitud de Servicio adjuntando el comprobante enviado por el cliente.

- TIPO: CUENTA
- ÁREA: RECAUDACIÓN
- SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

INFORMA

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL MÓVIL



CAMBIO DE EQUIPO

POLÍTICA CAMBIO DE EQUIPOS

CLIENTE QUE REALICE CAMBIO DE EQUIPO EN MODALIDAD DE ARRIENDO:

Tipo cliente	Permanencia	Pago cuotas remanentes equipo actual	Cambio de plan	Cambio de equipo
Cliente stock plan no vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual.	Debe pagar la totalidad de las cuotas remanentes del equipo en arriendo actual.	Para realizar cambio de equipo en modalidad arriendo debe migrar a cualquier plan de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz).	Renovación equipo: Opción 1 Pagando cuota inicial + 18 cuotas mensuales del nuevo equipo. Opción 2 Pagando la totalidad del nuevo equipo.
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual.	Debe pagar la totalidad de las cuotas remanentes del equipo en arriendo actual.		
Cliente plan vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual.	Debe pagar la totalidad de las cuotas remanentes del equipo en arriendo actual.	Mantiene planes de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz).	
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual.	Debe pagar la totalidad de las cuotas remanentes del equipo en arriendo actual.		
Cliente SIM Only	Antigüedad mínima de 6 meses siendo cliente postpago móvil.	--	Arriendo disponible en todos los planes de la parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz).	

- Para acceder a las tarifas vigentes de equipos, se debe considerar la misma política de arriendo de equipos según segmento (portado o no y score actual del cliente). Recuerda revisar las tarifas de arriendo (cuota inicial + mensual) y venta en [Clave](#).
- Para revisar la política de arriendo por canal ingresa a [Clave](#).
- A partir del 1 de agosto del 2023 no se encuentra disponible la campaña cambio de equipo cuota inicial \$0.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 18!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR